

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FILOZOFSKI FAKULTET
ODSJEK ZA INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE ZNANOSTI
AK. GOD. 2016./2017.

Antonija Franotović Pečarić

Knjižnične usluge za beskućnike: iskustva u SAD-u i Hrvatskoj

diplomski rad

Mentorica: prof.dr.sc. Jadranka Lasić-Lazić

Zagreb, 2016.

ZAHVALA

Zahvaljujem mentorici **prof. dr. sc. Jadranki Lasić-Lazić** na stručnom vodstvu te **Sanji Bunić**, voditeljici knjižničnih usluga za beskućnike u Knjižnicama grada Zagreba i supredsjedateljici radne skupine za izradu Smjernica za knjižnične usluge za osobe s iskustvom života u beskućništvu, na upućivanju na različite izvore o ovoj temi te na ustupljenim primjerima dobre prakse knjižničnih usluga za beskućnike u SAD-u koji su prikupljeni za potrebe izrade Smjernica.

SADRŽAJ

SAŽETAK	4
UVOD.....	5
1. BESKUĆNIŠTVO	7
1.1. DEFINIRANJE BESKUĆNIŠTVA	7
1.2. UZROCI BESKUĆNIŠTVA	9
1.3. SIROMAŠTVO, SOCIJALNA ISKLJUČENOST I STIGMATIZACIJA BESKUĆNIKA	11
1.4. BESKUĆNIŠTVO U SVIJETU	14
1.5. BESKUĆNIŠTVO U HRVATSKOJ	18
2. BESKUĆNICI I NARODNE KNJIŽNICE.....	26
2.1. MISIJA I ULOGA NARODNIH KNJIŽNICA U ODNOSU NA KORISNIKE BESKUĆNIKE	26
2.2. BESKUĆNICI KAO KORISNICI KNJIŽNIČNIH USLUGA.....	29
2.3. KAKVE KNJIŽNIČNE USLUGE TREBAJU BESKUĆNICI?.....	31
3. KNJIŽNIČNE USLUGE ZA BESKUĆNIKE U SAD-u I HRVATSKOJ.....	35
3.1. DOKUMENTI AMERIČKOG KNJIŽNIČARSKOG DRUŠTVA VEZANI UZ KNJIŽNIČNE USLUGE ZA BESKUĆNIKE	35
3.2. PRIMJERI DOBRE PRAKSE U SAD-u	36
3.3. KNJIŽNIČNE USLUGE ZA BESKUĆNIKE U KNJIŽNICAMA GRADA ZAGREBA	45
3.4. USPOREDBA KNJIŽNIČNIH USLUGA ZA BESKUĆNIKE U SAD-u I HRVATSKOJ	48
ZAKLJUČAK	53
LITERATURA.....	55

SAŽETAK

Rad daje kratak uvod u problem beskućništva u društvu, definiciju, uzroke i posljedice beskućništva te se posebno osvrće na problem isključenosti beskućnika iz društva i njihove stigmatizacije. Kroz prikaz beskućništva u svijetu i Hrvatskoj opisuju se moguća rješenja koja razne organizacije i projekti mogu ponuditi da se taj problem prevenira i riješi. U tom kontekstu posebno će biti obrađena uloga narodnih knjižnica u rješavanju problema beskućništva i usluge i programi koje knjižnica može organizirati za njih. U radu je poseban osvrt dan na knjižnične usluge i programe za beskućnike u narodnim knjižnicama u Sjedinjenim Američkim Državama te u Knjižnicama grada Zagreba. Napravljena je i usporedba knjižničnih usluga za beskućnike u SAD-u i Hrvatskoj te su u zaključku dane preporuke za daljnje razvijanje knjižničnih usluga za beskućnike u Hrvatskoj.

Ključne riječi: beskućništvo, beskućnici, narodne knjižnice, knjižnične usluge, SAD, Hrvatska, Knjižnice grada Zagreba

UVOD

Frayed man reads in easy

chair. Nobody's homeless

in a library.

(Carol Gordon)¹

U društvu, ali i u stručnoj javnosti knjižnice i beskućnici predstavljaju dva pojam koja na prvi pogled nemaju mnogo toga zajedničkog. Mnogi knjižnice doživljavaju samo kao mjesta na kojima mogu posuditi knjige, pročitati novine i provesti neko vrijeme na računalu ili internetu. No knjižnice su mnogo više od toga. One su javne ustanove dostupne svima, mjesto pristupa znanju i informacijama, dnevni boravak jedne zajednice. Mnoge današnje knjižnice više nisu samo čuvarice znanja i skladišta knjiga, one se otvaraju prema zajednici, osluškuju potrebe svojih stvarnih i potencijalnih korisnika i pokušavaju stvoriti inovativne usluge i programe koji odgovaraju na društvene promjene. Knjižnice su mjesto susreta u zajednici s mnoštvo različitih usluga koje su dostupne svima. Upravo se u toj dostupnosti i uključenosti svih članova zajednice krije povezanost između knjižnica i beskućnika. Beskućnici nisu samo ljudi bez kuće, to su ljudi s margine društva, o njima postoje različite predrasude i u potpunosti su isključeni iz društvenog života, nemaju socijalne veze te teško ostvaruju svoja prava. Iako im knjižnice ne mogu pružiti ono što im je najpotrebnije, siguran dom, one mogu i moraju služiti i njima kao članovima zajednice. Knjižnice i za njih predstavljaju dnevni boravak zajednice, mjesto na kojem mogu biti uključeni u društvena zbivanja i participirati u njima, kojem mogu potražiti razne njima potrebne informacije i pomoć kako bi pronašli put izlaska iz beskućništva.

Budući da u javnosti, općoj i stručnoj, nije razvijena svijest o važnosti koju knjižnice mogu imati u životu beskućnika te o specifičnosti problema beskućništva i rada s tom populacijom, ovim radom se želi naglasiti potreba organiziranja knjižničnih usluga za beskućnike u Hrvatskoj u zajednicama s velikim brojem beskućnika. Do sada takve usluge kontinuirano organizira jedino narodna knjižnica u Zagrebu. Rad će dati pregled osnovnih

¹ Slobodan prijevod: *Ofucan čovjek čita u fotelji. Nitko nije beskućnik u knjižnici*. Jedna od 3 pobjedničke haiku pjesme korisnika knjižnice na natjecanju koje je organizirala narodna knjižnica u Seattleu. Natjecanje je bilo organizirano za vrijeme Nacionalnog mjeseca poezije u travnju 2013.

informacija o beskućništvu, knjižničnim uslugama za beskućnike te primjerima dobre prakse iz knjižnica koje imaju razvijene takve usluge. Izvori navedeni u popisu literature mogu poslužiti za daljnja istraživanja o ovoj temi te kao polazišna točka za planiranje i organiziranje knjižničnih usluga za beskućnike.

U prvom dijelu rada daju se osnovne informacije o problemu beskućništva (definicija, uzroci, pojmovi usko vezani uz beskućništvo) te se kroz pregled situacije u svijetu i Hrvatskoj upućuje na važne dokumente, strategije i organizacije koje se bave problemom beskućništva, ali se i opisuju konkretni projekti i akcije kojima se pokušava pomoći ovoj društveno isključenoj skupini. Drugi dio rada objašnjava ulogu narodnih knjižnica u rješavanju problema beskućništva s osvrtom na specifičnosti korisnika beskućnika i knjižnične usluge koje su im potrebne i korisne. Središnji dio rada zamišljen je kao usporedba knjižničnih usluga za beskućnike u knjižnicama dviju zemalja: Sjedinjenih Američkih Država i Hrvatske. Posljednji dio je zaključak koji na temelju teorijskog dijela i usporedbe daje preporuke za daljnje razvijanje knjižničnih usluga za beskućnike u Hrvatskoj.

1. BESKUĆNIŠTVO

1.1. DEFINIRANJE BESKUĆNIŠTVA

U literaturi koja se bavi problematikom beskućništva postoje različite definicije tog pojma. Također, države u svojim pravnim aktima različito definiraju tu skupinu stanovništva. Činjenica je da postoji više od jednog odgovora na pitanje tko će biti klasificiran kao beskućnik; neki autori čak tvrde da postoji onoliko definicija koliko postoji studija o toj temi.² Definiranje beskućništva važno je kako bi razumjeli proces koji pojedince dovodi do beskućništva te kroz razumijevanje pronašli način na koji adekvatno odgovoriti na njihove potrebe i probleme. Za potrebe ovog rada bit će izdvojene samo neke od mnogobrojnih definicija.

Na svjetskoj razini Ujedinjeni narodi beskućništvo dijele na apsolutno i relativno. Apsolutno beskućništvo podrazumijeva uvjete u kojima ljudi nemaju „krov nad glavom“ (nemaju tzv. fizički zaklon), već spavaju na otvorenom, u vozilima, napuštenim zgradama ili drugim mjestima koja nisu namijenjena za ljudsko stanovanje. Kod relativnog beskućništva osobe imaju „krov nad glavom“ (fizički zaklon), ali im nisu osigurani osnovni standardi zdravlja i sigurnosti kao što su adekvatna zaštita od elementarnih nepogoda, pristup pitkoj vodi i sanitarnom čvoru, osobna sigurnost, pravo vlasništva, mogućnost privređivanja i dr.³

FEANTSA (European Federation of National Organisations Working with the Homeless) je europski savez nacionalnih organizacija koje rade s beskućnicima. Osnovana je 1989. godine kao krovna neprofitna organizacija kojoj je osnovna svrha borba protiv beskućništva u Europi.⁴ FEANTSA je razvila europsku tipologiju beskućništva i stambene isključenosti nazvanu ETHOS. ETHOS tipologija počinje s konceptualnim okvirom u kojem se definiraju tri područja koja čine dom i pri odsutnosti samo jednog od njih možemo govoriti o beskućništvu. Imati dom podrazumijeva: imati odgovarajuće obitavalište ili prostor koji je u isključivom posjedu osobe i njegove/njezine obitelji (fizičko područje), biti u mogućnosti održavati privatnost i odnose

² Družić Ljubotina, O. Koja je uloga znanosti u unapređenju kvalitete života beskućnika?. // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013. Str. 12.

³ Jayatunge, R. M. Youth homelessness in the Greater Toronto Area. Citirano prema: Družić Ljubotina, O. Koliko (ne) znamo o beskućništvu? // Beskućništvo : pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. Str. 18.

⁴ About FEANTSA: what is FEANTSA. FEANTSA. URL: <http://www.feantsa.org/en/about-us/what-is-feantsa> (5.9.2016.)

(društveno područje) i imati zakonsko pravo na korištenje (pravno područje). Iz navedenog konceptualnog okvira mogu se izdvojiti 4 osnovna oblika beskućništva:

- 1) bez krova nad glavom (osobe bez ikakvog smještaja koje obitavaju na javnim prostorima ili osobe smještene u nužnom smještaju)
- 2) bez kuće, stana (osobe smještene u raznim institucijama i ustanovama, npr. smještaj za beskućnike, smještaj za imigrante, bolnice, zatvori, domovi, skloništa za žene)
- 3) nesigurno stanovanje (npr. osobe u privremenom smještaj kod rodbine ili prijatelja, osobe koje nemaju legalno pravo na smještaj koji koriste ili osobe koje žive u stalnoj prijetnji od obiteljskog nasilja)
- 4) neadekvatno stanovanje (npr. osobe koje žive u neprimjerenim prostorima ili prenapučenim prostorima).

Iako su ovi oblici različiti, svima im je zajedničko nedostatak doma. FEANTSA-ina tipologija beskućništva je vrlo detaljna jer četiri osnovna oblika beskućništva dalje dijeli u 13 operativnih kategorija koje se mogu koristiti za definiranje različitih ciljanih politika prema beskućnicima.⁵

U Hrvatskoj je pojam beskućništva definiran Zakonom o socijalnoj skrbi (NN 157/2013)⁶. U članku 4. stavak 13. beskućnik je definiran kao osoba koja nema gdje stanovati, boravi na javnom ili drugom mjestu koje nije namijenjeno za stanovanje i nema sredstava kojima bi mogla podmiriti potrebu stanovanja. Vidljivo je da je definicija beskućništva prema hrvatskom Zakonu mnogo uža u odnosu na definiciju beskućništva Ujedinjenih naroda i FEANTSA-e. Ona pokriva samo apsolutno beskućništvo (prema UN tipologiji) ili oblik beskućništva bez krova nad glavom (prema ETHOS tipologiji).

Vezano uz samu terminologiju, suvremena je tendencija da se pojam beskućnik zamijeni pojmom osoba s iskustvom života u beskućništvu. Taj pojam još se nije udomačio u hrvatskom znanstvenom diskursu, no on je uvelike prisutan unutar angloameričkog govornog područja. Iako su navedeni termini na prvi pogled slični, termin osoba s iskustvom života u beskućništvu

⁵ ETHOS - Typology on homelessness and housing exclusion. FEANTSA. URL: <http://www.feantsa.org/en/toolkit/2005/04/01/ethos-typology-on-homelessness-and-housing-exclusion?bcParent=27> (5.9.2016.)

⁶ Zakon o socijalnoj skrbi (NN 157/2013)

naglašava kako beskućništvo nije bitno obilježje osobe koje ju definira i određuje u zajednici, već samo trenutna situacija u kojoj se osoba našla spletom različitih životnih okolnosti.⁷

1.2. UZROCI BESKUĆNIŠTVA

Kako bi mogli pomoći osobama s iskustvom života u beskućništvu te osobama kojima prijeti rizik života u beskućništvu, potrebno je upoznati se s uzrocima koji dovode do života u beskućništvu. U društvu su česte predrasude vezane uz beskućnike i uzroke zbog kojih su se našli u situaciji života u beskućništvu. Naime, ljudi beskućništvo povezuju s lijenošću, alkoholizmom i drugim ovisnostima te je učestalo mišljenje kako su beskućnici sami izabrali život na ulici ili su svojim postupcima doveli sebe u tu situaciju. No razna znanstvena istraživanja opovrgavaju te predrasude.

Različita svjetska istraživanja pokazuju da su najčešći uzroci odnosno rizici za beskućništvo: dugotrajno siromaštvo, dugotrajna nezaposlenost, samohrano roditeljstvo, nizak stupanj obrazovanja, ovisnost (alkohol, droga, kockanje), narušeno mentalno zdravlje, narušeno tjelesno zdravlje, slaba socijalna mreža, izdržavanje zatvorske kazne, gubitak mjesta stanovanja itd. Neka su istraživanja pokazala da je manji rizik od dugotrajnog beskućništva kod: mladih ljudi, zaposlenih, dobrih vještina suočavanja s problemima, adekvatne obiteljske podrške, kod osoba kod kojih nije bilo zlostavljanja u obitelji te kod osoba koje nisu bile lišene slobode. Kao glavni rizični faktori dugotrajnog beskućništva pokazali su se starija dob i lišenje slobode.⁸ Prema Zaključcima 6. Nacionalnog susreta o beskućnicima, uzroci beskućništva onih koji koriste ili su koristili usluge prihvatilišta i prenoćišta u Hrvatskoj jesu: gubitak posla i nemogućnost pronalaska novog, nedostatak sredstava za osiguranje primjerenog stanovanja, narušeno tjelesno i mentalno zdravlje, raspad obitelji, ovisnost (droga, alkohol, kocka), boravak u zatvoru, boravak u dječjem domu, gubitak doma zbog rata, slaba mreža socijalnih usluga u većini hrvatskih gradova, životni izbor.⁹

⁷ Bolt, N. It takes a village – How public libraries collaborate with community agencies to serve people who are homeless in the United States. IFLA WLIC 2015 - Cape Town, South Africa, Session 100 - Library Service for People with Special Needs with Public Libraries. Str. 5. URL: <http://library.ifla.org/1260/1/100-bolt-en.pdf> (5.9.2016.)

⁸ Družić Ljubotina, O. Koliko (ne) znamo o beskućništvu? // Beskućništvo : pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. Str. 20.

⁹ Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013. Str. 165.

Kao strukturni uzroci beskućništva u Hrvatskoj prepoznati su: pravo na stanovanje ili stambeno zbrinjavanje nije izričito navedeno u Ustavu Republike Hrvatske kao jedno od temeljnih ljudskih prava (općenito se spominje pravo na dostojan život); za nezaposlene i siromašne nije rezervirano dovoljno sredstava za pomoć i oni često nisu dio formalne ekonomije; budući da nitko ne zastupa beskućnike, njihove potrebe su nepoznate ili nisu ispunjene i na kraju nije jasno tko je izravno odgovoran za njihovu dobrobit; ne postoje nacionalni stambeni programi za ranjive skupine kao što su beskućnici; ne postoje nacionalni preventivni programi.¹⁰

Vidljivo je da su uzroci beskućništva vrlo različiti pa tako se i na problem beskućništva ne može gledati jednodimenzionalno i s uvriježenim predrasudama. Osobe u situaciju beskućništva dovodi međudjelovanje različitih nepovoljnih životnih okolnosti za koje često pojedinci nisu krivi i ne mogu utjecati na njih. Iako se iz navedenih uzroka može zaključiti kako beskućništvo u velikoj većini pogađa samo vrlo mali broj stanovništva, moramo biti svjesni da promjene na globalnoj razini utječu na sve nas. Sve više ljudi živi u riziku od siromaštva. „Neki od osnovnih negativnih aspekata današnjeg društva jesu nesigurnost na tržištu rada, narušenost radničkih prava, visoka razina percepcije socijalne nepravde među ljudima, ali i pad solidarnosti te sve snažniji proces individualizacije društva.“¹¹ Ti procesi su ojačani pojavom ekonomske krize koja ne jenjava i zbog koje nisu ugrožena samo radna mjesta i egzistencija pojedinaca, već i državna sredstva koja se izdvajaju za socijalnu pomoć i socijalne usluge. Osim ekonomske krize stanovništvu na globalnoj razini prijete ratovi i izbjeglištvo te klimatske promjene. Sve su to posredni uzroci koji uz druge nepovoljne čimbenike mogu dovesti osobe u situaciju života u beskućništvu. Važno je da javnost bude upoznata sa stvarnim uzrocima beskućništva kako bi se mijenjali negativni stavovi i predrasude.

¹⁰ Šikić-Mićanović, L. Beskućništvo u Hrvatskoj : pregled rezultata kvalitativnog istraživanja. // Beskućništvo : pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. Str. 32.

¹¹ Družić Ljubotina, O. Koja je uloga znanosti u unapređenju kvalitete života beskućnika?. // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013. Str. 12.

1.3. SIROMAŠTVO, SOCIJALNA ISKLJUČENOST I STIGMATIZACIJA BESKUĆNIKA

Siromaštvo se definira kroz materijalnu dimenziju mjereći koliko su prihodi i resursi pojedine osobe dostatni za životni standard koji se u društvu u kojem živi smatra prihvatljivim. Siromaštvo osim materijalne deprivacije sa sobom donosi i druge posljedice. Često su osobe koje žive u uvjetima siromaštva isključene i marginalizirane u sudjelovanju u svakodnevnim aktivnostima (gospodarskim, društvenim i kulturnim) koje su standard za druge ljude, a može im biti ograničen i pristup temeljnim pravima.¹²

Budući da se pojam siromaštva orijentira prije svega na ekonomsku prikraćenost, no ne pokriva i posljedice koje iz te prikraćenosti proizlaze, on se upotpunjuje složenijim pojmom socijalne isključenosti. „Ona se odnosi na trajnu višestranu prikraćenost pojedinca u sudjelovanju u ekonomskom, socijalnom, političkom i kulturnom životu“.¹³ Taj pojam je 1989. postao sastavni dio Europske socijalne povelje (temeljni dokument Vijeća Europe o socijalnim pravima), a još 1986. godine uvodi se pravo na zaštitu od siromaštva i socijalne isključenosti.¹⁴ Pojedinci mogu biti socijalno isključeni zbog različitih razloga pa tako razlikujemo više područja socijalne isključenosti: s obzirom na ekonomski status, s obzirom na obiteljsku strukturu, s obzirom na identifikaciju, s obzirom na dob, s obzirom na počinjenje zločina, s obzirom na obrazovanje, s obzirom na zdravstveno stanje, s obzirom na invaliditet.¹⁵ U stvarnosti se te kategorije preklapaju pa tako za beskućnike možemo reći da su prije svega isključeni zbog ekonomskog statusa, no postoje i beskućnici koji su dodatno isključeni zbog svog zdravstvenog stanja (ovisnost), dobi (mladi, starija životna dob), obrazovanja ili zbog počinjenja zločina. Socijalno isključene skupine nemaju iste prilike za rad, zaradu, obrazovanje, stvaranje socijalne mreže, ostvarenje svojih prava te ne sudjeluju u procesu odlučivanja. Sve to ostavlja trajne posljedice na njihovu psihu, gube samopouzdanje te se osjećaju bespomoćnima i nesposobnima. Kako bi se pomoglo tim ranjivim skupinama društva, Europska unija kroz različite zajedničke dokumente i strategije te kroz nacionalne socijalne politike promiče socijalno uključivanje.

¹² Barbarić, Đ. Beskućnici : ljudi koji žive, ali ne postoje! Split : Udruga MoSt, 2010. Str. 8.

¹³ Družić Ljubotina, O. Koliko (ne) znamo o beskućništvu? // Beskućništvo : pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. Str. 17.

¹⁴ Barbarić, Đ. Beskućnici : ljudi koji žive, ali ne postoje! Split : Udruga MoSt, 2010. Str. 10.

¹⁵ Starc, N. Siromaštvo, nezaposlenost i socijalna isključenost. Zagreb : Program Ujedinjenih naroda za razvoj, 2006. Str. 14.

„Socijalno uključivanje je proces koji osobama izloženim riziku od siromaštva i socijalne isključenosti pruža mogućnost za stjecanje prilika i resursa nužnih za puno sudjelovanje u gospodarskom, društvenom i kulturnom životu, kao i za uživanje u životnom standardu i dobrobiti koji se smatraju normalnim u društvu u kojem žive. Socijalno uključivanje osigurava njihovo značajnije sudjelovanje u procesu odlučivanja, što utječe na njihov život i pristup temeljnim pravima.“¹⁶ Socijalno uključivanje nije korisno samo za ranjive skupine, već i za društvo u cjelini jer svaka osoba koju uključimo u društvo i društvene aktivnosti može na neki način doprinijeti boljitku svih nas.

Socijalno uključivanje beskućnika otežano je zbog stigmatizacije te skupine u društvu. Govorimo li o siromaštvu, kroz povijest su se razlikovali i društveni stavovi u odnosu na siromašne osobe pa se smatralo kako postoje osobe koje nisu krive za svoj položaj (npr. osobe s invaliditetom, radno nesposobne osobe) i osobe koje su svojevremeno siromašne (npr. alkoholičari, beskućnici).¹⁷ Nažalost, takvi stavovi su prisutni i danas. Ovakvi stavovi dovode do stigmatizacije beskućnika, a njena posljedica je da beskućnici postaju socijalno najisključenija kategorija u društvu. U Americi su provedena istraživanja koja su utvrdila kako prosječni ljudi uz beskućništvo najčešće vežu asocijacije kao što su: nepouzdanost, lijenost, mentalna bolest, opasnost, ovisnost. Iako slično istraživanje nije provedeno u Hrvatskoj, iz iskustva možemo ustvrditi kako bi asocijacije ljudi u Hrvatskoj bile vrlo slične.¹⁸ Takve asocijacije predstavljaju negativne stavove o beskućnicima koji podržavaju njihovu stigmatizaciju. „Stigma ima iznimnu snagu da stigmatizirane drži i onemogućava im ikakav napredak, pozitivan iskorak. Stigma definitivno na beskućnike utječe negativno i zapravo ih zadržava u krugu siromaštva.“¹⁹ Iako dio beskućnika boluje od mentalnih bolesti, ima problema s ovisnošću te se teško motivira na vraćanje u radno okruženje, takve zaključke ne možemo primijeniti na sve beskućnike. Poseban problem je motivacija beskućnika za izlazak iz situacije u kojoj se nalaze. Često su slabo motivirani i obeshrabreni, no postavlja se pitanje koliko je za taj problem kriva sama stigmatizacija. Svakako stigmatiziranjem odmažemo beskućnicima da izađu iz situacije u kojoj

¹⁶ Zajedničko izvješće o socijalnom uključivanju, EK 2004. Citirano prema: Barbarić, Đ. Beskućnici : ljudi koji žive, ali ne postoje! Split : Udruga MoSt, 2010. Str. 12.

¹⁷ Šućur, Z. Siromaštvo : teorije, koncepti i pokazatelji. Zagreb : Pravni fakultet, 2001. Citirano prema: Barbarić, Đ. Beskućnici : ljudi koji žive, ali ne postoje! Split : Udruga MoSt, 2010. Str. 9.

¹⁸ Družić Ljubotina, O. Koliko (ne) znamo o beskućništvu? // Beskućništvo : pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. Str. 21-22.

¹⁹ Isto., str. 22.

se nalaze. „Iznimno je važno beskućništvo promatrati kao privremeno stanje, situaciju u kojoj se neka osoba našla zbog nepovoljnih životnih okolnosti.“²⁰ Na tom tragu promjena je i samog termina beskućnici u osobe s iskustvom života u beskućništvu o kojoj smo ranije pisali.²¹

Iz svega rečenog vidljivo je kako je prvi korak ka socijalnom uključivanju beskućnika rješavanje problema njihove stigmatizacije. Kako bismo uspješno riješili problem potrebno je provesti više znanstvenih istraživanja koja bi se bavila temom beskućništva. Važno je da na temelju znanstvenih činjenica informirano govorimo o toj temi te na taj način razbijemo predrasude u javnosti. Za razbijanje svih predrasuda uvijek je bitna edukacija. Osim educiranja javnosti, potrebno je i educirati i senzibilizirati stručnjake koji dolaze u kontakt s beskućnicima. „Stigma i stručnjake stavlja u položaj bespomoćnosti da se nešto promijeni, koji je za neke frustrirajući, dok je nekima položaj nečinjenja ničega udoban.“²² Problem je što sustavna edukacija za rad s ovim korisnicima ne postoji, čak ni za socijalne radnike te su često i stručnjaci osobe koje stigmatiziraju beskućnike jer nisu informirani o toj temi i podliježu predrasudama. Stigmatizacijom se zapravo ograđuju od preuzimanja odgovornosti u pomoći i podršci beskućnicima jer smatraju da se ionako ništa ne može učiniti. Važno je da se stručnjaci kroz edukaciju upoznaju s teorijskim i empirijskim znanjima o temi beskućništva, a zatim da osvijeste svoje osobne i kulturološke vrijednosti koje imaju spram beskućnika te ako su ti stavovi negativni da ih znanjem pokušaju promijeniti. U edukaciji je bitno i upoznati se s različitim strategijama i modelima rada s tom populacijom i, naravno, primijeniti ih u praksi.²³ U svakodnevnom radu s beskućnicima potrebno je osvijestiti da, iako je osiguranje smještaja i prehrane najvažnije za tu populaciju, na tome se ne može zaustaviti skrb o beskućnicima. Potrebno je za njih osigurati razne usluge koje će im pomoći u rehabilitaciji i stvoriti mogućnost za izlazak iz beskućništva.²⁴ Pri radu s beskućnicima važno je i njih uključiti u proces odlučivanja te im na taj način omogućiti da ponovno preuzmu kontrolu nad svojim životom.

²⁰ Družić Ljubotina, O. Koliko (ne) znamo o beskućništvu? // Beskućništvo : pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. Str. 23.

²¹ Vidi poglavlje Definiranje beskućništva.

²² Družić Ljubotina, O. Koliko (ne) znamo o beskućništvu? // Beskućništvo : pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. Str. 23

²³ Isto, str. 24-26.

²⁴ Galić, R.; Pavlina, J. Beskućništvo u gradu Zagrebu : prikaz istraživanja. // Beskućništvo : pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. Str. 45.

Takvim odnosom prema beskućnicima unapređuje se njihova kvaliteta života te se promiče njihovo aktivno uključivanje u društvo.

1.4. BESKUĆNIŠTVO U SVIJETU

Prema izvještaju UN iz 2005. otprilike 100 milijuna ljudi diljem svijeta živi u beskućništvu. Ovaj izvještaj je zadnje sveobuhvatno istraživanje na svjetskoj razini, a uzelo je u obzir samo osobe koje nisu imale krov nad glavom. Još 1,6 milijarda ljudi u svijetu nema adekvatno stanovanje. Dobiti podatke o točnom broju beskućnika u svijetu predstavlja veliki izazov. Definicija beskućništva nije ista u svim zemljama svijeta. U službene podatke većinom ulaze osobe koje žive u prihvatilištima i prenoćištima te osobe koje primaju pomoć od države, no jako je teško doći do podataka o „skrivenim beskućnicima“. To su osobe koje žive u neadekvatnim uvjetima kao što su „slamovi“ (sirotinjske četvrti građene spontano bez plana i odobrenja; karakteriziraju ih loši životni uvjeti kao što su nedostatak pitke vode, onečišćenost, prenaseljenost, siromaštvo, nezaposlenost, kriminal) ili skvotiraju u zdanjima koja nisu namijenjena za stanovanje, osobe koje trenutačno žive kod prijatelja ili obitelji te osobe koje se često sele iz jednog u drugo mjesto.²⁵ Na razini Europe, trenutačno ne postoji službena europska statistika o beskućnicima. No, Europska komisija potiče razvoj nacionalnih informacijskih sustava koji bi prikupljali podatke o beskućnicima. Zato se u većini EU zemljama vrlo brzo razvija sustav prikupljanja podataka o beskućnicima i time se omogućuje razvijanje boljih politika vezanih uz beskućništvo te lakše praćenje i vrednovanje.²⁶

Člankom 25. Opće deklaracije o ljudskim pravima (1948.) UN-a zajamčeno je pravo na dostojan životni standard, a time i pravo na adekvatno stanovanje. UN je u svom Programu za održivi razvoj do 2030. godine (usvojen 25. 9. 2015.) predvidio 17 novih ciljeva održivog razvoja (Sustainable development goals - SDGs) odnosno globalnih ciljeva, kojima će se voditi politika i financiranje sljedećih 15 godina, počevši od povijesne obaveze da se iskorijeni siromaštvo. Globalni ciljevi su nastavak i zamjena poznatih Milenijskih ciljeva razvoja (MDGs) koji su u rujnu 2000. godine okupili svijet oko zajedničkog 15-godišnjeg plana čiji je cilj bio

²⁵ Global homelessness statistics. Homeless world cup. URL: <https://www.homelessworldcup.org/homelessness-statistics/> (13.9.2016.)

²⁶ Trends & statistics. FEANTSA. URL: <http://www.feantsa.org/en/themes> (13.9.2016.)

rješavanje problema siromaštva i ostalih problema koje ono nosi. Globalni ciljevi su zamišljeni kako bi završili posao koji su milenijski ciljevi započeli.²⁷ Iako nažalost nigdje izrijeком ne spominju beskućnike, u kontekstu beskućništva najvažniji globalni ciljevi su cilj 1. Iskorijeniti siromaštvo u svim oblicima svugdje te cilj 11. Učiniti gradove i naselja inkluzivnima, sigurnima, izdržljivima i održivima. Jedan od očekivanih rezultata unutar cilja 11. je do 2030. osigurati svima pristup adekvatnom, sigurnom i cjenovno dostupnom stanovanju i osnovnim uslugama i poboljšati životne uvjete u „slamovima“.²⁸ UN će organizirati i konferenciju Habitat III s temom stanovanja i održivog urbanog razvoja koja će biti održana u listopadu ove godine. Glavni cilj ove konferencije je donošenje dokumenta „New urban agenda“ koji bi trebao odgovoriti na izazove sve brže urbanizacije i održivog razvoja u tim uvjetima. Danas više od pola svjetske populacije živi u gradovima i trend urbanizacije sve više raste. Sve više ljudi migrira u gradove u potrazi za boljim životom, no tamo ne nalazi adekvatne uvjete za život. U zemljama u razvoju trećina urbane populacije živi u „slamovima“, a broj beskućnika raste i u razvijenim zemljama. To je posljedica današnjeg ekonomskog modela razvoja koji stanovanje promatra kao tržišni proizvod, a ne osnovno ljudsko pravo svakog čovjeka. Upravo bi dokument „New urban agenda“ trebao naglasiti važnost prava na adekvatno stanovanje kao temeljnog ljudskog prava. To znači da bi skupine u nepovoljnom položaju trebale dobiti ne samo legalan dom iz kojeg ih nitko ne može izbaciti i u kojem su zakonski zaštićeni, već i veće pravo odlučivanja u zajednici u kojoj žive, pristup različitim komunalnim i socijalnim uslugama te pristup svim javnim prostorima. Beskućništvo bi na svjetskoj razini trebalo biti prepoznato kao krizno stanje koje onemogućuje svom stanovništvu ispunjenje temeljnih ljudskih prava.²⁹

Beskućništvo kao globalan problem prepoznaje organizacija pod nazivom *The Institute of Global Homelessness (IGH)*. Njihov je cilj iskorijeniti beskućništvo na ulicama 150 gradova diljem svijeta do 2030. godine. Budući da problem beskućništva jednako pogađa sve zemlje svijeta, bile one razvijene ili ne, *IGH* smatra kako bi povezivanjem različitih organizacija koje uspješno rješavaju problem beskućništva s ostalim organizacijama koje se bave tim problemom

²⁷ Novi program održivog razvoja. UNDP Hrvatska. URL: <http://www.hr.undp.org/content/croatia/hr/home/post-2015/> (13.9.2016.)

²⁸ Sustainable development goals. United Nations. URL: <http://www.un.org/sustainabledevelopment> (13.9.2016.)

²⁹ Farha, L. Adequate housing as a component of the right to an adequate standard of living. United Nations General Assembly. Note by the Secretary-General. 4 August 2015. URL: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N15/242/95/PDF/N1524295.pdf?OpenElement> (13.9.2016.)

te širenjem primjera dobre prakse mogli stvoriti središnju platformu za komunikaciju i suradnju među organizacijama koje pomažu beskućnicima diljem svijeta.³⁰

Problem beskućništva i velikog broja ljudi na granici siromaštva aktualan je i u Europskoj uniji. Broj beskućnika raste, a posebno zabrinjava podatak da se struktura te populacije mijenja pa je tako sve veći broj beskućnika među mladima, djecom, ženama, obiteljima, migrantima te ostalim skupinama u nepovoljnom položaju. S druge strane ne postoje sveobuhvatni podaci koji bi omogućili razumijevanje i praćenje ovog problema. Posljedica nerješavanja problema beskućništva su visoki troškovi u zdravstvenom i pravosudnom sustavu koji bi mogli biti preusmjereni na prevenciju, ranu intervenciju, brz pronalazak stanovanja, kvalitetne usluge za beskućnike te na sustavno prikupljanje podataka o ovom problemu. Važno je i razviti dugoročne strategije koje bi se bavile problemom beskućništva na nacionalnoj, regionalnoj i lokalnoj razini. Uz proračunska sredstva, državama članicama su za pomoć pri rješavanju problema beskućništva dostupna sredstva i iz Europskog socijalnog fonda, Europskog fonda za regionalni razvoj te iz Fonda europske pomoći za najpotrebitije.³¹ Od 2008. godine razne institucije Europske unije pokušavaju broj beskućnika sustavno smanjiti, pa je tako jedan od pet ciljeva strategije Europa 2020. smanjiti broj osoba pogođenih siromaštvom i socijalnom isključenošću. Postavljanjem takvog cilja borba protiv siromaštva i beskućništva podignuta je na najvišu razinu. Važno je naglasiti da cilj rada s beskućnicima u svjetlu donesene strategije nije pružiti im privremenu pomoć nego im pomoći u resocijalizaciji i vraćanju normalnim životnim uvjetima.³² Jedna od sedam inicijativa koje su se razvile iz strategije Europa 2020. je i Europska platforma protiv siromaštva i socijalne isključenosti čiji je glavni cilj izbaviti 20 milijuna ljudi iz siromaštva i socijalne isključenosti podizanjem svijesti i prepoznavanjem osnovnih ljudskih prava osoba koje su pogođene siromaštvom i socijalnom isključenošću te omogućavanjem da žive dostojanstveno i aktivno sudjeluju u društvu.³³

Osim međunarodnih strategija i nacionalnih programa, važno je problemu pristupiti lokalno kroz različite inovativne projekte. Neki od pozitivnih primjera su projekt „Zajednički

³⁰ Institute for Global Homelessness. URL: <http://www.ighomelessness.org/about> (13.9.2016.)

³¹ Homelessness. European Commission. URL: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1061&langId=en> (13.9.2016.)

³² Čolak, L.; Peraković, T. O projektu Knjižnica grada Zagreba i Pravne klinike Pravnog fakulteta u Zagrebu – promicanje prava beskućnika u zajednici. // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013. Str. 52.

³³ European platform against poverty and social exclusion. European Commission. URL: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=961&langId=en> (13.9.2016.)

cilj“ u New Yorku. Cilj projekta je preuređenje napuštenih zgrada u hotele koji bi beskućnicima pružili stalan dom i time im vratili dostojanstvo. Kroz smještaj im se osigurava ne samo krov nad glavom, već i socijalno okruženje koje je nužno za njihovu resocijalizaciju. U Velikoj Britaniji dvije velike beskućničke organizacije „Big Issue“ i Street Shine“ prihode ostvaruju baveći se prodajom časopisa na ulicama Londona, pružajući usluge popravaka ili čišćenja cipela ili pranja automobila što su sve oblici socijalnog poduzetništva. Socijalno poduzetništvo je novina u pristupu društvenim problemima na poduzetnički način. Cilj mu je unaprijediti kvalitetu življenja te generiranje socijalne vrijednosti, dok je profit stavljen u drugi plan. Smatra se kako je socijalno poduzetništvo puno bolji oblik pomoći beskućnicima nego darovnice donatora koje je teško pronaći i na koje se ne može dugoročno računati. U Poljskoj je jedan od organizatora skrbi za beskućnike preuređio svinjogojsku farmu i jedan bunker i tako osigurao 1000 mjesta za spavanje, a za potrebe takvih skloništa pokrenuo je liniju za proizvodnju tjestenine iz koje dnevno izlazi 400 kg tjestenine.³⁴ U Kanadi, u gradu Medicine Hat, gradske vlasti su donijele odluku kako je smještaj u dostupne kuće i stanove, o trošak grada, obavezan za svakoga tko je proveo više od 10 dana u prihvatilištu za beskućnike. Sve se odvija u sklopu projekta „Housing First“ čija je osnovna ideja da svim beskućnicima prvenstveno treba osigurati adekvatno stanovanje i tek onda je moguće da beskućnici sami učine pozitivne promjene i u drugim sferama svog života (npr. oslobode se ovisnosti ili nađu posao). Osim humane dimenzije, projekt predstavlja uštedu za lokalni proračun. Jedan beskućnik Kanađane košta oko 100 000 dolara godišnje, a izgradnja jednog stana u zgradi košta oko 20 000 dolara. Smještajem beskućnika u stanove broj intervencija hitnih službi, policije i bolnica je u padu.³⁵

Od projekata koji su s lokalne razine prešli na međunarodnu te postali poznati i priznati u svijetu valja spomenuti Međunarodnu mrežu uličnih novina (International Network of Streetpapers) i Svjetsko nogometno prvenstvo beskućnika (Homeless World Cup). Ulične novine su novine koje prodaju beskućnici ili siromašni pojedinci, a koje se tiskaju uglavnom kako bi se pomoglo toj populaciji. Većina takvih publikacija uglavnom govori o temama beskućništva i siromaštva, a cilj im je ojačati socijalne mreže unutar beskućničkih krugova. Osim što beskućnici novine prodaju, oni u njima i pišu. Svjetsko nogometno prvenstvo je sportski projekt koji kroz sudjelovanje beskućnika pokušava podići njihovo samopouzdanje i vratiti vjeru u sebe, ali i kroz

³⁴ Barbarić, Đ. Beskućnici : ljudi koji žive, ali ne postoje! Split : Udruga MoSt, 2010. Str. 17-20.

³⁵ Grad bez beskućnika. Beskućnici.info. 2011. URL: <http://www.beskucnici.info/messages/cat/news/382> (14.9.2016.)

promociju i medijsko praćenje podiže razinu svijesti o beskućništvu i siromaštvu. Igrači mogu biti muškarci i žene od najmanje 16 godina koji su beskućnici i azilanti. Zanimljivo je da su neki sudionici nakon prvenstva dobili priliku zaigrati u nacionalnim timovima svojih zemalja ili dobili sportsku stipendiju.³⁶

1.5. BESKUĆNIŠTVO U HRVATSKOJ

Hrvatska se s beskućništvom kao socijalnim problemom srela u posttranzicijskom razdoblju kada su se događale značajne društveno-ekonomske promjene koje su do neprepoznatljivosti transformirale institucionalnu pomoć koja je u socijalizmu bila dostupna svim građanima. S tranzicijom nestaje sigurno zaposlenje te stambeno zbrinjavanje i mnoge socijalne usluge više nisu bile besplatne. Na sve to građani nisu bili pripremljeni, pa se bilježi porast beskućnika u gradovima. Osim tranzicije, situaciju u Hrvatskoj pogoršava i rat (1991.-1995.) te se broj nezaposlenih osoba i izbjeglica rapidno povećava. S obzirom da su ti problemi bili novost u hrvatskom društvu, nisu postojale nevladine organizacije koje bi se bavile tim problemima. Također, budući da je problem beskućništva bio nepoznat i ignoriran, institucije nisu imale specifična znanja i resurse kako bi konstruktivno pomogle ljudima koji su bili pogođeni beskućništvom u posttranzicijskom razdoblju. Iako sve više prisutan, problem je bio dugo zanemaren.³⁷

U našem društvu beskućnici dugo nisu bili prepoznati kao posebna socijalno osjetljiva skupina kojoj je potrebna specifična pomoć i zaštita radi ponovne društvene integracije. Na njihove potrebe djelatnost socijalne skrbi obično je odgovarala jednokratnim socijalnim intervencijama poput novčane i humanitarne pomoći ili privremenog smještaja. Uzrok takvom pristupu možda možemo pronaći u činjenici da je udio beskućnika u ukupnom broju korisnika prava iz socijalne skrbi relativno malen, a zbog učestalih promjena boravka i nekih drugih obilježja te su osobe često teže dostupne stručnom vođenju i promjeni.³⁸ Međutim, unatoč relativno malom broju beskućnika, beskućništvo kao ekstremni oblik siromaštva po svojoj

³⁶ Barbarić, Đ. Beskućnici : ljudi koji žive, ali ne postoje! Split : Udruga MoSt, 2010. Str. 28-33.

³⁷ Šikić-Mićanović, L. Homelessness and social exclusion in Croatia. // European Journal of Homelessness. 4, (2010.), str. 45-64.

³⁸ Karačić, Š. Beskućnici i njihova prava u sustavu socijalne skrbi. // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013. Str. 38.

složenosti nameće sistavne promjene i mijenjanje pristupa u radu, ako želimo postići reintegraciju te populacije u društvo.³⁹

Prva značajna promjena dogodila se tek 2011. godine kada su Zakonom o socijalnoj skrbi beskućnici prvi put definirani kao posebna skupina korisnika čime su otvorene drugačije mogućnosti djelovanja sustava socijalne skrbi u području beskućništva. Beskućnici su prvi put zakonski priznati kao korisnici sustava socijalne skrbi koji imaju pravo na novčanu i stručnu pomoć, definirano je kako su veliki gradovi i gradovi središta županija dužni u svom proračunu osigurati sredstva za uslugu prehrane u pučkim kuhinjama, kao i pružanje usluga prihvatilišta za beskućnike te je naglašena dužnost suradnje između pružatelja usluga privremenog smještaja, centara za socijalnu skrb i lokalne zajednice radi sprečavanja, ublažavanja i otklanjanja uzroka socijalnog isključivanja beskućnika. Tom zakonskom regulativom je postavljen temelj za sveobuhvatnu procjenu potreba i pružanje adekvatne stručne pomoći i podrške beskućnicima kako bi se osnažili i povećali osobne kapacitete za promjenu životne situacije.⁴⁰ Iako su zakonskim priznanjem beskućnici dobili jednaka prava kao i ostali korisnici sustava socijalne skrbi, često se događalo da u praksi nisu imali jednake mogućnosti za ostvarivanje tih prava. Budući da beskućnici nemaju prebivalište i boravište, nisu bili u mogućnosti dobiti identifikacijske isprave koje su potrebne za ostvarivanje prava u sustavu socijalne skrbi. Tako često nisu mogli dobiti dokumente kao što su osobna i zdravstvena iskaznica, putovnica, vozačka dozvola pa čak neki nisu imali ni riješeno pitanje državljanstva.⁴¹ Taj birokratski apsurd koji je dovođio do nemogućnosti sustava da na adekvatan način odgovori na potrebe beskućnika formalno je riješen izmjenama Zakona o prebivalištu iz 2012. u kojem se prvi put definira pojam beskućnika te im je omogućeno prijaviti prebivalište na adresi ustanove socijalne skrbi ili kod drugih pružatelja usluge smještaja.⁴² Nažalost, praksa je pokazala kako je prijava prebivališta na adrese ustanova ili drugih pružatelja usluga smještaja ponekad otežana.⁴³ Vidljivo je da se

³⁹ Karačić, Š. Uloga centara za socijalnu skrb u zbrinjavanju beskućnika. // Beskućništvo : pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. Str. 70.

⁴⁰ Karačić, Š. Beskućnici i njihova prava u sustavu socijalne skrbi. // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013. Str. 38-40.

⁴¹ Isto, str. 41.

⁴² Čolak, L.; Peraković, T. O projektu Knjižnica grada Zagreba i Pravne klinike Pravnog fakulteta u Zagrebu – promicanje prava beskućnika u zajednici. // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013. Str. 50-51.

⁴³ Družić Ljubotina, O.; Kletečki Radović, M.; Ogresta, J. Slika podrške beskućnicima u Hrvatskoj. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2016. Str. 13.

zakonska regulativa koja uređuje prava beskućnika u Hrvatskoj poboljšava, no svakako sadašnja zakonska rješenja ne zadovoljavaju u potpunosti, a često je i pitanje koliko su ona primjenjiva u praksi te koliko je financija osigurano u državnom i lokalnim proračunima kako bi se za beskućnike osigurale adekvatne usluge i smještaj.

Prema procjenama Hrvatske mreže za beskućnike trenutno je u Hrvatskoj više od 1000 beskućnica i beskućnika. Ukupni smještajni kapacitet prihvatilišta i prenoćišta u Hrvatskoj je do 420 korisnica/ka i gotovo uvijek su svi kapaciteti popunjeni. Negdje oko 500 osoba boravi na javnim površinama u velikim gradovima, ali i u gradovima gdje ne postoji smještaj za beskućnike. Kada bi se broj beskućnika u Hrvatskoj računao po ETHOS tipologiji, tada bismo sigurno došli do brojke od 7000 osoba, ako ne i više.⁴⁴

O broju beskućnika u Hrvatskoj ne postoji službena statistika, no neka su se istraživanja bavila tom temom pa se i kroz njih pokušao utvrditi broj beskućnika. I u Hrvatskoj se istraživanja o beskućništvu susreću s istim problemima kao i ona na svjetskoj razini. Beskućnici su visoko mobilna skupina koju je iznimno teško identificirati i kontaktirati za potrebe istraživanja. Podaci lokalnih vlasti su često nepotpuni jer većinom uključuju samo one ljude koji su se obratili vlastima. Alternativna metoda je kontaktiranje beskućnika preko organizacija koje pružaju smještaj i usluge.⁴⁵

U gradu Zagrebu provedena su dva segmentirana istraživanja koja su se fokusirala na beskućnike na području Grada Zagreba. Prvo istraživanje o beskućnicima u Hrvatskoj napravio je zagrebački Gradski ured za zdravstvo, rad, socijalnu zaštitu i branitelje tijekom 2002. Istraživanjem se htio utvrditi stvarni broj beskućnika na području Grada Zagreba te njihova određena sociodemografska obilježja. Osim osoba koje su živjele u prenoćistima i prihvatilištima na području grada, istraživanjem su obuhvaćene i osobe smještene u psihijatrijskim bolnicama iz razloga što nakon liječenja nemaju kamo otići, osobe smještene u domu za odrasle osobe te osobe koje žive u objektima koji nisu namijenjeni stanovanju i osobe na cesti.⁴⁶ Drugo istraživanje istog gradskog ureda provedeno je 2008. godine sa svrhom analize postojećeg stanja beskućništva u Gradu Zagrebu. U istraživanju su sudjelovali korisnici tadašnja četiri zagrebačka

⁴⁴ Broj beskućnika raste iz dana u dan. Beskućnici.info. 2011. URL: <http://www.beskucnici.info/messages/cat/news/376> (19.9.2016.)

⁴⁵ Barbarić, Đ. Beskućnici : ljudi koji žive, ali ne postoje! Split : Udruga MoSt, 2010. Str. 34.

⁴⁶ Bakula-Anđelić, M.; Šostar, Z. Dokumentacija : beskućnici grada Zagreba. // Revija socijalne politike. 13, 3/4(2006), str. 399-403.

prenoćišta.⁴⁷ Prvo istraživanje o beskućnicima na razini RH bilo je „Izvješće o društvenom razvoju“ koje je UNDP proveo 2006. godine (provedene su fokus grupe s beskućnicima iz prihvatilišta i prenoćišta u Zagrebu i Splitu).

Jedino znanstveno istraživanje o beskućništvu u RH je 2009. proveo tim znanstvenika s „Instituta društvenih znanosti Ivo Pilar“. Cilj istraživanja nije bio prvenstveno utvrđivanje profila beskućnika nego prije svega povećanje razumijevanje percepcije i iskustva beskućništva u Hrvatskoj. Istraživanje je provedeno u sedam hrvatskih gradova (Zagreb, Varaždin, Karlovac, Osijek, Rijeka, Split i Zadar) u prihvatilištima i prenoćištima koji djeluju u tim gradovima. Kako bi se istražilo načine na koje žene i muškarci doživljavaju beskućništvo, osim demografskih podataka, sa sudionicima su vođeni polustrukturirani intervjui.⁴⁸

„Iz ovih rijetkih istraživanja o beskućništvu u Hrvatskoj, može se zaključiti o svojevrsnom profilu beskućnika u Hrvatskoj. To su uglavnom muškarci, prosječne dobi oko 52 godine, najčešće samci ili razvedeni, koji uglavnom imaju djecu te koji su doprinosili društvu svojim radom jer su bili zaposleni, ali su ostali bez posla zbog različitih razloga (otkaz, zatvaranje poduzeća, obrta i dr.). nerijetko je kod njih prisutan problem ovisnosti, bilo o alkoholu ili o kockanju. Ipak, generalizirati o profilu beskućnika je nemoguće s obzirom na složenost ove problematike i raznovrsnost razloga koji su ljude doveli u ovaj status. No, ono što najviše zabrinjava jest, što je iz rezultata istraživanja, ali i iz prakse vidljivo, da je prisutna dugotrajnost zadržavanja osoba u statusu beskućnika.“⁴⁹

Najnovije istraživanje o beskućništvu u Hrvatskoj napravio je Studijski centar socijalnog rada Pravnog fakulteta u Zagrebu kao partner na projektu „ReStart“. Istraživanje je obuhvatilo najveći broj beskućnika do sada; obuhvaćena je populacija beskućnika koji koriste usluge svih 14 prihvatilišta i prenoćišta u RH, dva dnevna boravka i jedne stambene zajednice te onih koji žive u prostorima koji nisu adekvatni za stanovanje. Provođeno je na kvantitativnoj i kvalitativnoj razini, a osim utvrđivanja karakterističnih obilježja beskućnika u Hrvatskoj i

⁴⁷ Galić, R.; Pavlina, J. Beskućništvo u Gradu Zagrebu : prikaz istraživanja. // Beskućništvo : pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. Str. 44-63.

⁴⁸ Šikić-Mićanović, L. Homelessness and social exclusion in Croatia. // European Journal of Homelessness. 4, (2010.), str. 45-64. i Šikić-Mićanović, L. Beskućništvo u Hrvatskoj : pregled rezultata kvalitativnog istraživanja. // Beskućništvo : pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. Str. 29-41.

⁴⁹ Družić Ljubotina, O.; Kletečki Radović, M.; Ogresta, J. Slika podrške beskućnicima u Hrvatskoj. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2016. Str. 18-19.

njihove percepcije vlastite životne situacije te problema, potreba i socijalne podrške, fokusiralo se i na izlazne strategije iz situacije beskućništva kako bi rezultati istraživanja mogli poslužiti za oblikovanje javnih politika.⁵⁰ Iz istraživanja proizašlo je pet grupa mjera i preporuka za ublažavanje i suzbijanje beskućništva te kreiranje cjelovitih politika prema beskućnicima:

1. Osiguravanje smještaja, adekvatnih stambenih uvjeta i novih oblika stanovanja za beskućnike
2. Aktivno uključivanje beskućnika u tržište rada
3. Osiguravanje sveobuhvatne psihosocijalne podrške i pomoći beskućnicima
4. Razvoj inovativnih socijalnih usluga za beskućnike
5. Osiguravanje boljeg pristupa zdravstvenim uslugama i podizanje razine zdravstvene zaštite
6. Senzibilizacija stručne i opće javnosti⁵¹

Važan pomak u prepoznavanju problema beskućništva te promišljanju na koji način pružiti adekvatnu pomoć beskućnicima čini i dokument Strategija borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti u Republici Hrvatskoj (2014. - 2020.) kojeg je Vlada Republike Hrvatske donijela u ožujku 2014. To je temeljni dokument koji će omogućiti sustavan i zajednički pristup svih relevantnih dionika u rješavanju problema siromaštva i socijalne isključenosti, uz osiguravanje minimalnog standarda najugroženijem dijelu društva, te sprječavanje novih pojava siromaštva i socijalne isključenosti.⁵² Za problem beskućništva iznimno je važno što strategija prepoznaje beskućnike kao jednu od ranjivih skupina koja je suočena sa siromaštvom i socijalnom isključenosti u Republici Hrvatskoj te predviđa aktivnosti unutar strategije koje bi poboljšale životnu situaciju te skupine.⁵³ Također, ovaj dokument je važan jer priznaje i omogućuje ostvarivanje prava na adekvatno stanovanje kao temeljnog ljudskog prava. Naime, u strategiji se navodi: „Država će cjelovito osmišljenom stambenom politikom osigurati svakom

⁵⁰ Družić Ljubotina, O.; Kletečki Radović, M.; Ogresta, J. Slika podrške beskućnicima u Hrvatskoj. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2016. Str. 21-115.

⁵¹ Isto, str. 101-106.

⁵² Strategija borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti u Republici Hrvatskoj (2014. - 2020.) / Radna skupina za izradu i praćenje provedbe strategije borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti. Zagreb, 2014. Str. 2. URL: <https://vlada.gov.hr/UserDocImages/ZPPI/Strategije/Strategija%20borbe%20protiv%20siroma%C5%A1tva.pdf> (20.9.2016.)

⁵³ Isto, str. 14.

građaninu dostupnost stambenog prostora adekvatnog standarda, pristojnog i sanitarno prihvatljivog, uključujući osnovne infrastrukturne usluge koje su potrebne za normalan život. Stambena politika će osigurati različite modele rješavanja stambenog pitanja koje ovisi o materijalnom statusu, dobi i brojnosti članova obitelji.“⁵⁴

Rad državnih ustanova (prije svega centara za socijalnu skrb) svodi se uglavnom na interventne reakcije, vezane uglavnom uz osiguranje novčane pomoći ili smještaja u prenoćište ili prihvatilište. Iako je usluga smještaja prijeko potrebna svim beskućnicima, ne smiju se zanemariti i ostale usluge koje su toj populaciji potrebne, a koje još nisu prepoznate na zakonodavnoj razini. Za te se usluge uglavnom brinu različite organizacije izvan državnih ustanova te je sve jača mreža organizacija na lokalnim razinama koje pružaju pomoć i podršku beskućnicima. Sve te organizacije okuplja „Hrvatska mreža za beskućnike“ kao krovna nacionalna mreža koja okuplja gotovo sve organizacije iz Hrvatske koje se bave problemom beskućništva.⁵⁵

U Hrvatskoj beskućnici mogu potražiti smještaj u 14 prihvatilišta koja djeluju u 11 različitih gradova (Osijek, Varaždin, Zagreb (3), Karlovac, Rijeka (2), Pula, Zadar, Šibenik, Kaštela, Split i Dubrovnik). Osnivači prenoćišta i prihvatilišta su različiti, od lokalnih zajednica, vjerskih i humanitarnih organizacija pa do udruga civilnog društva.⁵⁶ Osim usluga smještaja, za beskućnike su važne i usluge boravka koje im omogućuju strukturirano dnevno provođenje slobodnog vremena u sigurnom okruženju te druge usluge koje im pomažu u resocijalizaciji kao npr. psihosocijalna podrška, odjeća i higijena, aktivnosti povećanja zapošljivosti, izrada osobnih dokumenata, volontiranje i sl. Sva prihvatilišta po svojoj definiciji nude 24-satni boravak i mnoga prenoćišta ne zatvaraju vrata svojim korisnicima preko dana, no samo četiri od njih imaju organizirano provođenje slobodnog vremena (Pula, Karlovac, Split i Rijeka (vikendom)). Skoro sva prihvatilišta i prenoćišta imaju organizirane i neke druge aktivnosti i usluge za svoje korisnike (osim prenoćišta u Šibeniku). Kako bi dodatne usluge i aktivnosti zaista pomogle korisnicima preporuča se uz uslugu smještaja obavezno uvesti psihosocijalnu podršku,

⁵⁴ Strategija borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti u Republici Hrvatskoj (2014. - 2020.) / Radna skupina za izradu i praćenje provedbe strategije borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti. Zagreb, 2014. Str. 24. URL: <https://vlada.gov.hr/UserDocsImages/ZPPI/Strategije/Strategija%20borbe%20protiv%20siroma%C5%A1tva.pdf> (20.9.2016.)

⁵⁵ Družić Ljubotina, O.; Kletečki Radović, M.; Ogresta, J. Slika podrške beskućnicima u Hrvatskoj. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2016. Str. 13.

⁵⁶ Isto, str. 11.

individualan pristup u radu s korisnicima, uz aktivnosti usmjerene ka traženju posla osigurati programe obrazovanja odraslih/osposobljavanja s naglašenim praktičnim djelom, programe volontiranja u zajednici, suradnju s lokalnim zavodima za zapošljavanje te uvesti praksu pisanja preporuka za korisnike. Dodatne usluge koje su rijetke, a svakako bi pomogle su osnivanje stambenih zajednica i poticanje korisnika na međusobnu suradnju i dobar odnos kako bi nakon izlaska iz prenoćišta ili prihvatilišta zajedno npr. pronašli stan te praćenje korisnika nakon izlaska.⁵⁷

Hrvatska ima i dva časopisa koje prodaju beskućnici. „Ulične svjetiljke“ naziv je prvog hrvatskog časopisa o beskućništvu i srodnim socijalnim temama čiji je osnovni cilj pomoći korisnicima prihvatilišta, ostalim beskućnicima te ljudima u teškom životnom i materijalnom stanju kako bi putem prodaje časopisa na ulicama i trgovima poboljšali vlastitu financijsku situaciju (pola iznosa dobiva beskućnik-prodavač, a drugom polovicom iznosa otkupljuje određeni broj novih primjeraka časopisa). Pokrenuo ga je Franjevački svjetovni red iz Rijeke 2008. godine, a osim u Rijeci, časopis se prodaje i u Zagrebu, Splitu, Zadru i Varaždinu. Sadržaj časopisa vezan je uz aktualne teme o beskućništvu i teško rješivim socijalnim pitanjima čime se ujedno i senzibilizira javnost o tim temama. Autori tekstova su većinom beskućnici, a za časopis pišu i suradnici koji rade s tom populacijom te različiti stručnjaci i poznate osobe i sl.⁵⁸ Drugi časopis se naziva „Ulični fajteri“ i pokrenula ga je nedavno humanitarna udruga „Fajter“ koju je osnovao Mile Mrvalj, čovjek s iskustvom života u beskućništvu. Časopis ima sličan princip prodaje kao i prvi hrvatski časopis za beskućnike.

Navedeni projekti uličnih novina te osnivanje udruge važni su jer nam pokazuju da i beskućnici sami mogu sudjelovati u mijenjanju svoje životne situacije. Ako im damo priliku da sami za sebe nešto naprave, osjećaju se korisnije i podiže im se samopouzdanje. Na sličnom tragu je i projekt koji u Zadru provodi Caritas Zadarske nadbiskupije. Beskućnici koji žive u prenoćištu zaposlit će se na sadnji povrća koje će u prvom redu biti namijenjeno pučkoj kuhinji i prodavat će se na sajmovima.⁵⁹ Sličan projekt pokrenulo je i prihvatilište u Rijeci. Oni su pokrenuli eko vrt u kojem korisnici rade i za taj rad primaju plaću, a hrana koju uzgoje koristi se

⁵⁷ Načinović, L. Pregled mapiranja pružatelja usluga. // Slika podrške beskućnicima u Hrvatskoj / Olja Družić Ljubotina, Marijana Kletečki Radović, Jelena Ogresta. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2016. Str. 115-148.

⁵⁸ Barbarić, Đ. Beskućnici : ljudi koji žive, ali ne postoje! Split : Udruga MoSt, 2010. Str. 33.

⁵⁹ Zadarski beskućnici sade povrće za pučku kuhinju. Beskućnici.info. 2011. URL: <http://www.beskucnici.info/messages/cat/news/380> (20.9.2016.)

za potrebe prihvatilišta te za socijalno ugrožene obitelji u gradu Rijeci.⁶⁰ Ovakvi projekti svjedoče o razvitku socijalnog poduzetništva u Hrvatskoj, a koje ima osobitu važnost pri uključivanju beskućnika u svijet rada.

Primjećuje se kako je i stručna javnost u Hrvatskoj sve više svjesna važnosti artikulirane rasprave i suradnje pri rješavanju problema beskućništva pa se na godišnjoj razini kontinuirano održavaju nacionalni susreti o beskućnicima. Prvi nacionalni susret o beskućnicima održan je u Splitu 2007. godine u organizaciji Udruge MoSt, Grada Splita i UNDP Hrvatske te je okupio djelatnike iz prihvatilišta za beskućnike iz Osijeka, Varaždina, Rijeke, Zadra i Zagreba.⁶¹ Važnost ovog događaja je u tome što se prvi puta na nacionalnoj razini okupljaju djelatnici ustanova i udruga koji pomažu beskućnicima kako bi raspravljali o problemu beskućništva te razmijenili ideje i iskustva. Susreti se kontinuirano održavaju svake godine. Za širenje svijesti o problemima beskućnika u široj javnosti važno je i da se od 10. listopada 2012. kroz razna događanja i programe u Hrvatskoj obilježava Svjetski dan beskućnika.

⁶⁰ Grce, M. Riječki beskućnici : priča o Robertu, Antonu i Damiru ili priča o životu bez doma, posla i kruha. Novi list. 1.11.2016. URL: http://www.novolist.hr/Vijesti/Rijeka/Rijecki-beskucnici-Prica-o-Robertu-Antonu-i-Damiru-ili-prica-o-zivotu-bez-doma-posla-i-kruha?meta_refresh=true (1.11.2016.)

⁶¹ Barbarić, Đ. Beskućnici : ljudi koji žive, ali ne postoje! Split : Udruga MoSt, 2010. Str. 54.

2. BESKUĆNICI I NARODNE KNJIŽNICE

2.1. MISIJA I ULOGA NARODNIH KNJIŽNICA U ODNOSU NA KORISNIKE BESKUĆNIKE

Narodne knjižnice su javne ustanove koje se financiraju iz javnih sredstava (lokalnih ili državnih), a njihova je osnovna zadaća „osigurati pristup znanju, informacijama, cjeloživotnom učenju i djelima mašte pomoću niza izvora i službi, a na raspolaganju je svim članovima zajednice bez obzira na njihovu rasu, nacionalnost, dob, spol, religiju, jezik, invaliditet, ekonomski i radni status te obrazovanje.“⁶² Jednakost pristupa i načelo nediskriminacije naglašeno je i u *IFLA-inom i UNESCO-ovom Manifestu za narodne knjižnice*: „Službe se narodne knjižnice zasnivaju na jednakosti pristupa svima, bez obzira na dob, rasu, spol, vjeru, nacionalnost, jezik ili društveni položaj.“⁶³

Jednakost pristupa svim članovima zajednice u kojoj djeluje bez diskriminacije osnovno je načelo narodnih knjižnica, što znači da i svim beskućnicima narodne knjižnice moraju osigurati pristup svojim zbirkama i uslugama. No, u svakodnevnom radu javlja se niz prepreka koje onemogućuju beskućnicima jednak pristup. Prva prepreka je zasigurno neimanje prebivališta i boravišta te posljedično neposjedovanje osobnih identifikacijskih isprava ili posjedovanje identifikacijskih isprava s netočnim podacima. Ova činjenica onemogućava beskućnicima da se registriraju kao članovi knjižnice i dobiju člansku iskaznicu. Neke narodne knjižnice su osvijestile taj problem pa su svoja pravila prilagodile tako da se zaobiđu formalne prepreke i omogući beskućnicima upis u knjižnicu (npr. prijavom adrese prenoćišta i prihvatilišta). No, neke knjižnice upravo svojim propisanim pravilima ponašanja ograničavaju pristup beskućnicima: narodna knjižnica distrikta Columbia je uvela pravilo o zabrani „uvredljivog mirisa tijela“ koji je kasnije proglašen neustavnim budući da nije dosljedno primjenjivano na sve korisnike, narodna knjižnica u Tacomi je uvela pravilo koje zabranjuje nošenje velikih torba i vrećica, narodna knjižnica okruga Multnomah koja je točno propisala upotrebu toaleta. Iako su pravila u knjižnici svakako potrebna, problem je kad se ona primjenjuju selektivno samo na jednu grupu korisnika, u ovom slučaju beskućnika. Važno je da pri kreiranju

⁶² IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz i Barbara Gubin. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. Str. 15.

⁶³ Isto, str. 105.

pravila knjižnica ima u vidu kako ona moraju biti jasna i nediskriminirajuća te se trebaju odnositi na sankcioniranje određenog ponašanja, a ne određene grupe korisnika.⁶⁴

Čak i kada se beskućnicima omogući jednak i neograničen pristup knjižničnoj zgradi i knjižničnim uslugama, često su unutar knjižnice izloženi predrasudama i stigmatizaciji jednako kao i na drugim javnim mjestima. Knjižničari i drugi korisnici zbog needuciranosti imaju razne predrasude prema beskućnicima. Doživljavaju ih kao nepoželjne i nepouz dane osobe, osobe problematičnog ponašanja, osobe koje su same krive za svoju tešku životnu situaciju. Posljedica svih tih predrasuda je da osobe s iskustvom života u beskućništvu ne dobivaju jednaku knjižničnu uslugu te se u prostorima knjižnice osjećaju nelagodno i nepoželjno. Takav stav prema korisnicima dovodi do njihove još veće socijalne isključenosti, što se izravno kosi s temeljnim načelom narodne knjižnice – omogućavanje jednakog pristupa svim članovima zajednice u kojoj djeluje.

Budući da knjižnice imaju ključnu ulogu u pružanju pristupa informacijama, što je i temeljno ljudsko prava, izrazito je važno da svima bude omogućen pristup knjižnici. Za siromašne osobe, a osobito za beskućnike pristup informacijama je još važniji jer im informacija daje mogućnost da poboljšaju svoje životne uvjete. Ne smijemo zaboraviti kako knjižnice omogućavaju i besplatan pristup internetu te pružaju edukaciju iz informacijske i informatičke pismenosti. Te aktivnosti su ključne kako bi se smanjio „informacijski i digitalni jaz“ koji postoji između siromašnih i bogatih. Knjižnica za sve korisnike koji nemaju jednake financijske mogućnosti predstavlja mjesto na kojem mogu dobiti informacije putem različitih medija o svojim pravima, o politikama i programima koji utječu na njihove živote i na taj način im omogućuje jednako sudjelovanje u društvu i demokratskim procesima.⁶⁵

Osim što knjižnica pruža usluge svim korisnicima pa tako i korisnicima beskućnicima, njena važnost za beskućnike može biti i u njoj ulozi nositeljice promjena u zajednici u kojoj djeluje.⁶⁶ Kroz edukaciju o problemima beskućnika, zagovaranje za njihov bolji položaj u zajednici i umrežavanje s ostalim organizacijama koje se bave beskućnicima, knjižnica može

⁶⁴ Mars, A. Library service to the homeless. Public Libraries Online: a publication of the Public Library Association. 26.4.2013. URL: <http://publiclibrariesonline.org/2013/04/library-service-to-the-homeless/> (22.10.2016.)

⁶⁵ Jain, V.; Saraf, S. Empowering the poor with right to information and library services. // Library Review. 62, 1/2(2013), str. 47-52.

⁶⁶ IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz i Barbara Gubin. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. Str. 21.

dosta učiniti kako bi se postigli pozitivni pomaci u zajednici i omogućilo beskućnicima dostojniji i kvalitetniji život.

Mnogi knjižničari imaju negativan stav o posvećivanju posebne pažnje beskućnicima kao posebnoj skupini korisnika te se boje kako bi knjižnica mogla izgubiti svoju prvotnu svrhu pružanja pristupa informacija svima te postati socijalna ustanova.⁶⁷ Moramo biti svjesni da knjižnice u suvremenom društvu transformiraju svoje usluge, postaju otvorenije prema zajednici, izlaze iz prostora knjižnične zgrade i uključuju sve korisnike. One više nisu samo čuvarice knjiga i znanja, postaju mjesto susreta u zajednici, dnevni boravak zajednice te mjesto koje pruža različite informacije i usluge svim korisnicima, ne samo vezane uz knjige i učenje, već i informacije i usluge koje će poboljšati kvalitetu njihovog života u svim segmentima. Uvođenje multidisciplinarnog pristupa, suradnja sa stručnjacima iz drugih područja te proširenje usluga ne znači da je knjižnica izgubila svoju prvotnu svrhu, knjižnica će uvijek prije svega biti mjesto pristupa informacijama. No, isto tako svaka suvremena knjižnica mora prepoznati potrebe zajednice u kojoj djeluje i odgovoriti na njih kreiranjem novih usluga i programa.

Potrebu za posvećivanjem pažnje beskućnicima kao korisnicima knjižnice i knjižničnim uslugama za beskućnike prepoznala je i IFLA kao krovna međunarodna knjižničarska organizacija. IFLA-ina Sekcija za osobe s posebnim potrebama je 2012. u Talinu u Estoniji održala sastanak na temu *Beskućnici i knjižnice – Pravo na informacije i znanje za sve*.⁶⁸ U veljači 2015. u Zagrebu održan je polugodišnji sastanak Sekcije. Teme sastanka su bile strategija sekcije i utvrđivanje koraka u pokretanju međunarodnih *Smjernica za knjižnične usluge za osobe s iskustvom života u beskućništvu* te je održana videokonferencija o knjižničnim uslugama za beskućnike u raznim knjižnicama diljem svijeta. Nakon sastanka je utvrđen nacrt Smjernica te je oformljena radna skupina.⁶⁹ Smjernice su doprinos knjižnične zajednice u rješavanju problema beskućništva, a svrha im je da upoznaju knjižnice s kompleksnošću tog problema i da pomognu u planiranju i organiziranju kvalitetnih usluga za beskućnike.⁷⁰

⁶⁷ Libraries don't need the homeless. Library Journal. 26.2.2015. URL:

<http://lj.libraryjournal.com/blogs/annoyedlibrarian/2015/02/26/libraries-dont-need-the-homeless/> (22.10.2016.)

⁶⁸ 2012 satellite program presentations: the homeless and the libraries - the right to information and knowledge for all. IFLA. Last update 10.3.2014. URL: <http://www.ifla.org/node/6939> (22.10.2016.)

⁶⁹ Bunić, S. Videokonferencija o knjižničnim uslugama za beskućnike. Knjigom do krova: mreža knjižnica za osnaživanje beskućnika. 19.4.2015. URL: <http://beskucnik.kgz.hr/dogadjanja/videokonferencija-o-knjiznicnim-uslugama-za-beskucnike/> (22.10.2016.)

⁷⁰ Bunić, S. On the front line: libraries contribute to a sustainable future supporting people experiencing homelessness. IFLA WLIC 2016 – Columbus, OH – Connections. Collaboration. Community. Session 81 - Library

2.2. BESKUĆNICI KAO KORISNICI KNJIŽNIČNIH USLUGA

Kao što je već prije navedeno, beskućnici predstavljaju vrlo heterogenu skupinu te se neke opće predrasude o beskućnicima ne mogu uzimati kao relevantne znanstvene istine. Svim beskućnicima je zajedničko jedno, iskustvo života u beskućništvu koje sa sobom donosi niz životnih poteškoća i prepreka koje osobama onemogućuju vraćanje u normalan život. Iako postoje neke poteškoće s kojima se knjižničari susreću kod korisnika beskućnika (ovisnosti, psihički poremećaji, asocijativno ponašanje), moramo imati na umu da one nisu karakteristične za sve korisnike beskućnike i također, da se ti problemi javljaju i kod korisnika koji nisu beskućnici. „Za rad s beskućnicima potrebna su različita znanja jer svaki je beskućnik jedinstven s obzirom na faktore koji su ga doveli do situacije života u beskućništvu i s obzirom na motive i osobne kapacitete za izlazak iz te situacije.“⁷¹

Neki radovi o temi knjižničnih usluga za beskućnike su pokušali klasificirati tu skupinu korisnika i s obzirom na klasifikaciju ponuditi različite pristupe za svaku pojedinu skupinu. Priručnik Američkog knjižničarskog društva za knjižnične usluge za siromašne razlikuje dvije skupine korisnika među beskućnicima: „naši beskućnici“ i „novopridošli“. „Naši beskućnici“ su stalni korisnici koje knjižničari poznaju i s kojima redovito komuniciraju. Takvi korisnici su upoznati sa svim pravilima i poštuju ih. „Novopridošli“ su novi korisnici koji možda ne poznaju knjižnična pravila, ne snalaze se u okruženju i često postaju glasni ili se neprimjerno ponašaju prema osoblju i drugim korisnicima. Za rad s tim korisnicima preporuča se čvrst, pažljiv i prijateljski pristup. Nakon razgovora s korisnikom potrebno je procijeniti kakva mu je pomoć potrebna te sukladno tome pružiti informaciju. Za pružanje informacija korisno je da osoblje ima spreman popis lokacija na kojima beskućnik može dobiti pomoć.⁷²

U istraživanju korisnika beskućnika Javne informativne knjižnice Centra Pompidou u Parizu francuski sociolog Serge Paugam je uočio tri grupe korisnika koje korespondiraju s tri faze socijalnog propadanja. To su „fragility“ (krhkost), „dependancy“ (zavisnost) i „rupture“ (slomljenost). U prvoj fazi (krhkost) korisnici vjeruju kako sami mogu prevladati svoje teškoće

services taking action for the UN 2030 Agenda - Division III Programme, 2016. Str. 5. URL:

<http://library.ifla.org/1315/> (22.10.2016.)

⁷¹ Bunić, S. Why they need us and why we hesitate: the homeless in the library. IFLA WLIC 2015 - Cape Town, South Africa, Session 100 - Library Service for People with Special Needs with Public Libraries. Str. 3. URL:

<http://library.ifla.org/1261/1/100-bunic-en.pdf> (23.10.2016.)

⁷² Holt, L. E.; Holt, G. E. Public library services for the poor : doing all we can. Chicago : American Library Association, 2010. Str. 113.

pa ne žele koristiti socijalnu pomoć jer se ne žele osjećati ovisno. Oni koriste knjižnicu i njezine resurse kako bi pronašli zaposlenje. Vole koristiti knjižnicu za razliku od različitih organizacija koje pomažu beskućnicima jer se ovdje osjećaju kao dio društva i ne podliježu stigmatizaciji. Poštuju sva pravila ponašanja i pomno paze da ih se ne identificira s ostalim beskućnicima. U drugoj fazi (zavisnost) osobe koriste socijalnu pomoć jer su izgubili vjeru da će pronaći posao, no zadržavaju socijalne veze. Koriste knjižnicu kao mjesto na kojem mogu provesti dan na zanimljiv način pa uglavnom koriste usluge kao što su TV, novine, pristup internetu. Često se u knjižnici okupljaju u malim grupama. Ne poštuju toliko formalna pravila knjižnice (npr. glasno pričaju) i pokušavaju stvoriti i ispregovarati manje formalan pristup pravilima i uslugama. U trećoj fazi (slomljenost) osobe nemaju ni socijalnu pomoć te su u potpunosti isključene i izolirane iz društva. Ti korisnici su prema vanjskim obilježjima najuočljiviji kao beskućnici, a knjižnicu vide samo kao siguran javni prostor na kojem se mogu ugrijati i imati pristup toaletu.⁷³

Budući da su gotovo sve osobe s iskustvom života u beskućništvu izložene višekratnim traumama koje su posljedica takvog života, a dosta njih je i prije života u beskućništvu doživljavalo razne traume koje su bile jedan od uzroka beskućništva, knjižnično osoblje mora imati na umu da korisnici beskućnici često zbog posljedica izloženosti traumi imaju drugačije reakcije od oni uobičajenih i društvenoprihvaćenih. Zato je za takve korisnike potrebno stvoriti sigurno okruženje u kojem se oni osjećaju prihvaćeno i osnaženo.⁷⁴ Mnogo o specifičnostima rada s beskućnicima knjižničari mogu naučiti od drugih stručnjaka koji imaju iskustva u radu s beskućnicima. Marina Majetić, socijalna radnica koja je s beskućnicima radila u Caritasovom prihvatilištu u Zagrebu kao glavni problem pri radu s beskućnicima na njihovoj resocijalizaciji ističe nedovoljnu motiviranost koja je posljedica izgubljene vjere u društvo i niskog samopouzdanja. To često dovodi do frustriranosti osoba koje rade s beskućnicima. „Bitno je naučiti procijeniti kako pristupiti pojedinoj osobi i omogućiti joj da se osjeća kao čovjek. Moramo uzeti u obzir da su ti ljudi dotaknuli dno i da im treba vremena da stanu na noge.

⁷³ Gaudet, F. What kind of services supply to the poor? A survey directed toward homeless. // Library Review. 62, 1/2(2013), str. 43-56.

⁷⁴ Guarino, K. Understanding and serving people experiencing homelessness: a trauma-informed approach to library service: a two-part webinar series. Public Library Association: a division of American Library Association. URL: <http://www.ala.org/pla/onlinelearning/webinars/archive/homelessness> (23.10.2016.)

Treba ju izgraditi povjerenje u sebe – što je najvažnije, a onda i u druge. Bitno je ne odustati, ali valja smanjiti i vlastita očekivanja.“⁷⁵

Neki od stručnjaka održavaju i posebne edukacije namijenjene knjižničarima koji pružaju usluge beskućnicima. Ryan Dowd, voditelj skloništa za beskućnike u državi Illinois u SAD-u objavio je putem YouTube-a video pod nazivom *A Librarian's guide to homelessness (Vodič o beskućništvu za knjižničare)*.⁷⁶ U svom videu on pokušava približiti knjižničarima s kojim se sve teškoćama susreću osobe s iskustvom života u beskućništvu i daje praktične prijedloge kako s njima komunicirati (npr. što uraditi ako osoba više, kako obazrivo upozoriti osobu da ne može boraviti u prostoru knjižnice ako ne povede računa o osobnoj higijeni i kako toj osobi pomoći, a da joj se u potpunosti ne onemogući boravak u knjižnici, kako iskoristiti pomoć drugih beskućnika kako bi se upozorilo problematične korisnike-beskućnike na nepoštovanje pravila ponašanja u knjižnici). Na temelju uspješnosti videa Dowd je razvio online trening za knjižničare koje rade s beskućnicima⁷⁷, a na njegovoj mrežnoj stranici dostupni su i besplatni videi na koje se svaki knjižničar može pretplatiti te različiti izvori o temi knjižnice i beskućnici.⁷⁸

Korisnike beskućnike i njihove potrebe knjižnica može upoznati i istraživanjem (u obliku ankete, intervjua ili fokus grupa) koje će obuhvatiti njihove sociodemografske karakteristike te analizirati informacijske potrebe, ali i vidjeti na koji način korisnici beskućnici doživljavaju knjižnicu te što ona predstavlja za njih. Takvo istraživanje provela je narodna knjižnica u gradu Lansingu u državi Michigan (SAD) te ono može poslužiti kao polazište pri kreiranju i provođenju istraživanja u drugim knjižnicama.⁷⁹

2.3. KAKVE KNJIŽNIČNE USLUGE TREBAJU BESKUĆNICI?

Pri kreiranju knjižničnih usluga za beskućnike važno je prepoznati što knjižnica predstavlja za beskućnike. Ona je za njih:

⁷⁵ Majetić, M. Resocijalizacija beskućnika – problemi motivacije. // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013. Str. 76.

⁷⁶ A Librarian's guide to homelessness. YouTube. 20.5.2013. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=FYiEEhrFh4> (23.10.2016.)

⁷⁷ Dowd, R. J. The librarian's guide to homelessness. URL: <http://www.homelesslibrary.com/> (23.10.2016.)

⁷⁸ Dowd, R. J. Ryan's free resources. The librarian's guide to homelessness. URL: <http://www.homelesslibrary.com/free-resources.html> (23.10.2016.)

⁷⁹ Kelleher, A. Not just a place to sleep : homeless perspectives on libraries in central Michigan. // Library Review. 62, 1/2(2013), str. 19-33.

- prostor zajednice otvoren svima
- mjesto na kojem svi imaju pravo na jednaku uslugu
- mjesto pristupa izvorima i informacijama
- mjesto na kojem mogu provoditi vrijeme kad su prenoćišta zatvorena, dnevni boravak zajednice
- utočište od trauma koje doživljavaju na ulici.⁸⁰

Vidljivo je da knjižnice mogu odigrati važnu ulogu u pomoći i resocijalizaciji korisnika beskućnika pružajući im pristup svim već dostupnim knjižničnim uslugama i razvijanjem posebnih usluga prilagođenih upravo toj skupini korisnika. No, knjižnično osoblje mora biti svjesno i različitih izazova koji se javljaju pri pružanju usluga beskućnicima:

- visok postotak izloženosti traumama i njezinim posljedicama
- problemi povezani s psihičkim poremećajima i ovisnošću
- ponašanje koje ometa druge korisnike i osoblje, loša osobna higijena, spavanje
- nedostatak educiranog i senzibiliziranog osoblja
- kompleksna priroda problema beskućništva koja može obuzeti osoblje i dodatno ih demotivirati
- potreba da se pronade ravnoteža u osiguranju sigurnog i ugodnog okruženja za sve korisnike i osoblje
- prepreke koje onemogućuju potpunu dostupnost knjižničnih usluga (korisnici nemaju adresu prebivališta ili boravišta, previsoke kazne, nedostupnost zbog nedostatka prijevoznih sredstava, stigma i usluga koja kod korisnika stvara osjećaj nelagode).⁸¹

Važno je prije svega da se i osoblje i uprava pozabavi pronalaženjem rješenja kako bi se navedeni izazovi prevladali i omogućio potpuni pristup svim osnovnim uslugama koje nudi knjižnica te se tek tada može krenuti u kreiranje specifičnih knjižničnih usluga za korisnike beskućnike.

⁸⁰ Guarino, K. Understanding and serving people experiencing homelessness: a trauma-informed approach to library service: a two-part webinar series. Public Library Association: a division of American Library Association. URL: <http://www.ala.org/pla/onlinelearning/webinars/archive/homelessness> (23.10.2016.)

⁸¹ Isto.

Većinom beskućnici žele slične programe kao i ostali korisnici: tečajeve informatičke pismenosti, edukativne radionice, pričaonice, kreativne radionice i razne društvene aktivnosti. Specifični programi koje bi možda više zanimali tu populaciju su programi koji pružaju informacije o zdravlju, smještaju i dostupnoj socijalnoj pomoći. Kod planiranja programa za korisnike beskućnike potrebno je na specifičan način organizirati promociju i dostupnost informacija o programima budući da je toj skupini korisnika otežan pristup knjižnicama. U tu svrhu knjižnica se može povezati s organizacijama koje pomažu beskućnicima i preko njih osigurati promociju i dostupnost informacija potencijalnim korisnicima. Povezivanje s tim organizacijama bitno je i za stvaranje mreže organizacija unutar zajednice koje međusobno surađuju u rješavanju problema beskućništva.⁸²

Knjižnice bi kao informacijska središta trebale sakupljati i davati na raspolaganje informacije o socijalnim uslugama u zajednici koje su dostupne beskućnicima. Predlaže se da se takve informacije tiskaju u obliku letaka i postave na vidljiva mjesta u knjižnici. Također, te bi informacije trebale biti dostupne i na mrežnoj stranici knjižnice. Tamo bi služile ne samo kao pomoć korisnicima beskućnicima, nego i informatorima koji rade s njima. Pri razvoju knjižnične zbirke treba imati na umu da se u nju uključe i publikacije koje su potrebne korisnicima beskućnicima te koje se prema problemu siromaštva i beskućništva odnose bez predrasuda i s poštovanjem. Kako bi se uklonile prepreke koje onemogućavaju pristup uslugama, knjižnica može razmisliti i o pružanju usluga i organiziranju programa za beskućnike izvan knjižnične zgrade, u prostorima prihvatilišta i prenoćišta.⁸³

Uz nabrojane knjižnične usluge i programe, mogu se razviti i druge usluge i programi. Izvor ideja knjižničnom osoblju mogu biti primjeri dobre prakse iz drugih knjižnica i ustanova koje se bave beskućnicima, ali i mišljenja prikupljena kroz razgovor i ankete s korisnicima beskućnicima. Treba ih uključiti u proces odlučivanja i dati im mogućnost da sami iskažu svoje želje i potrebe.

Ipak, pri razvijanju knjižničnih programa i usluga koji su posebno namijenjeni korisnicima beskućnicima, moramo razmisliti o riziku posebnog izdvajanja tih korisnika od

⁸² Winkelstein, J. Extending our reach : reducing homelessness through library engagement. Chicago : American Library Association, Office of Literacy and Outreach Services, 2012. Str. 3-4. URL: <http://www.ala.org/offices/extending-our-reach-reducing-homelessness-through-library-engagement> (24.10.2016.)

⁸³ Mars, A. Library service to the homeless. Public Libraries Online: a publication of the Public Library Association. 26.4.2013. URL: <http://publiclibrariesonline.org/2013/04/library-service-to-the-homeless/> (22.10.2016.)

drugih korisnika koji bi zapravo doprinio njihovoj socijalnoj isključenosti. Ponekad je korisno da se beskućnici uključe u redovne programe koje knjižnica organizira (npr. razne radionice) te se ne izdvajaju posebno od drugih korisnika. Time im se omogućuje osjećaj uključenosti, a i stvara se mogućnost da se ostali korisnici senzibiliziraju za problem beskućništva te da razbiju svoje predrasude o beskućnicima. Svatko tko osmišljava i provodi knjižnične usluge i programe koje koriste korisnici beskućnici mora procijeniti hoće li ti programi i usluge doprinijeti njihovom socijalnom uključivanju, a ne samo naglasiti razlike između beskućnika i drugih korisnika knjižnice. Dobra polazišna točka pri planiranju je procijeniti koje knjižnične usluge beskućnici već koriste i je li im u potpunosti omogućen pristup tim uslugama ili postoje prepreke pri korištenju.⁸⁴

⁸⁴ Muggleton, T. H. Public libraries and difficulties with targeting the homeless. // Library Review. 62, 1/2(2013), str. 7-18.

3. KNJIŽNIČNE USLUGE ZA BESKUĆNIKE U SAD-u I HRVATSKOJ

3.1. DOKUMENTI AMERIČKOG KNJIŽNIČARSKOG DRUŠTVA VEZANI UZ KNJIŽNIČNE USLUGE ZA BESKUĆNIKE

Prvi dokument Američkog knjižničarskog društva (ALA) vezan uz knjižnične usluge za beskućnike donesen je već 1990 godine. To je izjava pod nazivom *Library service to the poor* (*Knjižnične usluge za siromašne*), a poznatiji je kao *Policy 61* ili *Poor people's policy*.⁸⁵ Kroz ciljeve daju se preporuke knjižnicama o uklanjanju prepreka koje onemogućuju pristup uslugama, poboljšanju usluga za siromašne te educiranju osoblja o potrebama siromašnih. Izjava također potiče knjižnice na zagovaranje politika i usluga u zajednici koje su usmjerene na poboljšanje života siromašnih. Kako bi promicali provedbu izjave, 1996. osnovana je *Hunger, homelessness & poverty task force* (*Grupa za borbu protiv gladi, beskućništva i siromaštva*). Grupa je 2001. donijela preporuke za djelovanje namijenjene građanima i knjižničarima u kojima poziva na prilagodbu politika knjižnice, bolju edukaciju osoblja, povećanje financiranja usluga za korisnike s manjim prihodima i povezivanje s organizacijama u zajednici koje pomažu siromašnima.⁸⁶

ALA je 2011. objavila dvije publikacije koje služe kao pomoć knjižničarima koji pružaju usluge siromašnima i beskućnicima. *Outreach resources for services to poor and homeless people* (*Izvori za pomoć za usluge za siromašne i beskućnike*)⁸⁷ je publikacija koja prije svega služi knjižničarima koji tek uspostavljaju knjižnične usluge za siromašne i beskućnike te se upoznaju s problemima koji muče tu populaciju. U dokumentu je naglašeno kako se termini „siromašan“ i „beskućnik“ često koriste kao izrazi nečijeg identiteta, no oni zapravo označavaju privremenu situaciju u kojoj su se osobe našle. Također, objašnjena je važnost knjižnica koje imaju mogućnost promijeniti život siromašnima i beskućnicima pružajući im pristup informacijama, uslugama i tehnologijama. Omogućavanje pristupa svim dostupnim resursima

⁸⁵ Library services to the poor. American Library Association. URL: <http://www.ala.org/aboutala/governance/policymanual/updatedpolicymanual/section2/52libsvcsandrespon#B.8.10> (25.10.2016.)

⁸⁶ Kelleher, A. Not just a place to sleep : homeless perspectives on libraries in central Michigan. // Library Review. 62, 1/2(2013), str. 22.

⁸⁷ Outreach resources for services to poor and homeless people. American Library Association. URL: <http://www.ala.org/advocacy/diversity/outreachtunderservedpopulations/servicespoor> (25.10.2016.)

kojima knjižnica raspolaže osobito je važno za ovu skupinu jer su oni često društveno izolirani i diskriminirani te nemaju jednake mogućnosti za obrazovanje, zapošljavanje i adekvatan smještaj. Publikacija daje pregled korisnih poveznica: mrežne stranice ustanova i organizacija u SAD-u koje se bave problemom beskućništva i na kojima je moguće naći aktualne podatke o beskućnicima u SAD-u; ALA-ine dokumente koji pružaju informacije o pružanju usluga osobama u siromaštvu i beskućništvu; ALA-ine politike vezane uz tu populaciju i ALA-ine grupe koje se bave tom problematikom. Dokument navodi i popis prepreka koje otežavaju i onemogućuju pristup knjižničnim uslugama osobama u siromaštvu i beskućništvu.

Publikacija *Extending our reach: reducing homelessness through library engagement* (*Širenje našeg utjecaja: smanjenje beskućništva kroz angažman knjižnica*)⁸⁸ daje osnovne termine vezane uz problem beskućništva, opisuje populaciju beskućnika u SAD-u, nabraja prepreke koje onemogućuju jednak pristup knjižnicama te služi kao priručnik za uspostavljanje knjižničnih usluga i programa za beskućnike s temama: koraci za početnike, osnovne knjižnične usluge za beskućnike (programi, informiranje, usluge za mlade, partnerstava s drugim organizacijama), pravila koja ograničavaju pristup (korištenje građe i interneta, pravila ponašanja). Publikacija sadrži i primjere dobre prakse iz SAD-a te ALA-inu izjavu *Library service to the poor*.

3.2. PRIMJERI DOBRE PRAKSE U SAD-u

Većina primjera dobre prakse knjižničnih usluga za beskućnike u SAD-u preuzeta je iz primjera prikupljenih za potrebe izrade *Smjernica za knjižnične usluge za osobe s iskustvom života u beskućništvu*,⁸⁹ isključujući primjere iz Baltimorea, okruga Pima i San Francisca. Treba naglasiti kako u radu nisu navedeni svi primjeri knjižničnih usluga za beskućnike u SAD-u budući da su knjižnične usluge i programi za beskućnike u SAD-u brojni i raznovrsni te su knjižnice prepoznate kao jedne od glavnih ustanova koje se bore s beskućničkom krizom u SAD-

⁸⁸ Winkelstein, J. *Extending our reach : reducing homelessness through library engagement*. Chicago : American Library Association, Office of Literacy and Outreach Services, 2012. URL: <http://www.ala.org/offices/extending-our-reach-reducing-homelessness-through-library-engagement> (24.10.2016.)

⁸⁹ Primjeri su sakupljeni u procesu izrade Smjernica i ustupljeni na korištenje autorici u svrhu izrade ovog diplomskog rada. Na sljedećoj poveznici moguće je pronaći podatke o projektu izrade Smjernica, kao i upitnik na temelju kojeg su prikupljeni primjeri: Guidelines for library services to people who are experiencing homelessness. Projects. IFLA. Last update 14.8.2016. URL: <http://www.ifla.org/node/9764> (25.10.2016.)

u. Tome je zasigurno doprinijela i ALA sa svojim publikacijama koje su spomenute u prethodnom poglavlju.⁹⁰

CHARLOTTE MECKLENBURG LIBRARY

Narodna knjižnica u Charlotteu osim redovnih knjižničnih usluga koje nudi svim svojim korisnicima, pa tako i beskućnicima, organizira i posebne usluge namijenjene samo korisnicima koji se nalaze u situaciji beskućništva. Tjedno knjižnica organizira čitateljski klub samo za beskućnike, *The turning pages book club* na kojem sudionici uz hranu i šalicu kave ili čaja mogu raspravljati o knjizi koju trenutno klub čita. Čitateljski klub ima dobar odaziv i stalne sudionike koji dolaze svaki tjedan.

Kao jedna od usluga koju knjižnica nudi korisnicima je i *Job help* centri. Ti centri pomažu ljudima pronaći posao kroz usluge informatičkih radionica i radionica za pomoć pri traženju posla, redovitog ažuriranja oglasa za posao na ploči centra, olakšanog pristupa internetu i uslugama skeniranja, kopiranja i faksiranja te kroz individualnu pomoć pri pisanju životopisa i zamolba. Jedna od ciljnih skupina kojima se pokušava pomoći kroz ovu uslugu su i beskućnici.

Iz usluge pomoći pri traženju posla razvio se i projekt knjižnice u partnerstvu s neprofitnom organizacijom *Urban Ministry Center* koja se bavi problemom beskućništva. Za ostvarenje projekta knjižnica je dobila bespovratna sredstva kako bi knjižnično osoblje moglo održavati individualna savjetovanja čija je svrha pomoć pri traženju posla za beskućnike. Aktivnosti su se održavale u prostorijama partnera jer je na taj način knjižnica mogla doprijeti i do beskućnika koji nisu korisnici knjižnice, a također su kupljeni referentni materijali i kompjuteri koji su pomogli beskućnicima da se pripreme i lakše pronađu posao. Projekt je imao dobre rezultate i čak se 26 korisnika trajno zaposlilo, a nakon završetka projektnih aktivnosti materijali i računala su ostali u vlasništvu partnera koji je zaposlio osobu koja će i dalje pomagati beskućnicima u traženju posla.

⁹⁰ Bunić, S. On the front line: libraries contribute to a sustainable future supporting people experiencing homelessness. IFLA WLIC 2016 – Columbus, OH – Connections. Collaboration. Community. Session 81 - Library services taking action for the UN 2030 Agenda - Division III Programme, 2016. Str. 7. URL: <http://library.ifla.org/1315/> (22.10.2016.)

COLUMBUS METROPOLITAN LIBRARY

Narodna knjižnica u Columbusu već sedam godina organizira program pomoći u zajednici kroz partnerstvo s dvjema organizacijama: *Maryhaven* (bavi se problemom ovisništva) i *Columbus Coalition for the Homeless* (bavi se problemom beskućništva). U prostorijama glavne knjižnice osoblje iz partnerskih organizacija četiri puta tjedno postavlja svoje informativne kutke na kojima korisnici mogu dobiti informacije i savjete. Informativni kutci se nalaze u blizini računala koji su dostupni za javno korištenje. Mjesto je strateški odabrano kako bi bilo vidljivo i pristupačno svim korisnicima knjižnice. Također, korisnicima su u svim ograncima knjižnice dostupne informacije o socijalnim uslugama za beskućnike u neposrednom susjedstvu. Te informacije pružaju knjižničari.

DALLAS PUBLIC LIBRARY

Narodna knjižnica u Dallasu je u rujnu 2013. započela inicijativu kojom se kroz razne programe želi aktivno sudjelovati u rješavanju problema beskućništva. *Homeless engagement initiative* uključuje razne usluge koje se nude korisnicima koji se nalaze u situaciji beskućništva kao npr. individualna pomoć pri traženju posla, pisanje životopisa, pomoć pri korištenju računala, otvaranje računa elektroničke pošte, pružanje informacija vezanih uz smještaj, hranu i zdravstvenu skrb te korištenje telefona na knjižničarskim pultovima. Osim ovih praktičnih usluga, knjižnično osoblje često kroz razgovor s korisnicima pokušava pronaći način kako im pružiti adekvatnu pomoć. Uz knjižnično osoblje, u ostvarivanju inicijative pomažu i razni partneri, kao npr. pravnik koji se bavi kaznenim pravom pruža besplatno pravno savjetovanje i zastupanje.

Uz usluge, knjižnica organizira razne programe u kojima aktivno sudjeluju i korisnici beskućnici. Dva puta mjesečno održava se program *Coffee and conversation* na kojem beskućnici i knjižnično osoblje imaju priliku u opuštenom okruženju uz šalicu kave i kolače razmijeniti mišljenja i iskustva i bolje se upoznati. U siječnju 2014. pokrenuta je emisija *Street view podcast*.⁹¹ Cilj je emisije povećati svijest zajednice o problemima vezanim za beskućništvo, pružiti priliku za otvoreni dijalog između dviju zajednica (beskućnici i ljudi koji imaju krov nad glavom) i promovirati narodnu knjižnicu kao mjesto socijalnog uključivanja i prihvaćanja različitosti. Glavni voditelj emisije je Rashad Dickerson, korisnik koji je ujedno i bivši

⁹¹Street view podcast. URL: www.streetviewpodcast.com (26.10.2016.)

beskućnika, a u realizaciji emisije pomaže mu i knjižnično osoblje. Rashad u emisiji ugošćuje osobe koje rade s beskućnicima i same beskućnike i zajedno sa svojim gostima pruža slušateljima jedinstven pogled na zajednicu beskućnika i njihove probleme. Jednom godišnje knjižnica organizira *Community forum* koji okuplja različite dionike u zajednici (stanovnike, beskućnike, organizacije koje pružaju usluge beskućnicima te knjižnično osoblje) kako bi zajedno kroz razgovor realno sagledali probleme s kojima se beskućnici susreću i pokušali za njih pronaći rješenja.

Sve usluge i programe koje se nude kroz *Homeless engagement initiative* knjižnica vrednuje kroz godišnju anketu u kojoj sudjeluje i knjižnično osoblje, i korisnici beskućnici.

DENVER PUBLIC LIBRARY

Knjižnične usluge za beskućnike u narodnoj knjižnici u Denveru pokrenula je mala grupa zaposlenika. Oni su organizirali forum na temu beskućništva za knjižnično osoblje i kao rezultat foruma nastalo je Akcijsko vijeće za usluge za beskućnike. Vijeće je istraživalo kako poboljšati usluge na primjerima drugih knjižnica i premostiti prepreke s kojima se susreću beskućnici pri korištenju knjižničnih usluga. Zahvaljujući radu vijeća, 2015. zaposlen je jedan socijalni radnik, a 2016. i drugi. Uloga socijalnih radnika u knjižnici je smanjiti prepreke s kojima se beskućnici susreću pri korištenju uslugama, stvarati partnerske odnose s drugim organizacijama i socijalnim radnicima, održavati radionice za knjižnično osoblje te im pružati podršku u svakodnevnom radu s korisnicima beskućnicima, pružati podršku zaštitarima u kriznim situacijama te individualni rad s korisnicima beskućnicima kako bi ih se uputilo na usluge u zajednici koje su im dostupne i kako bi im se pomoglo u ostvarenju njihovih ciljeva.

Osim zapošljavanja socijalnih radnika koji su svakako pomogli unaprijediti knjižnične usluge za beskućnike, knjižnica njeguje atmosferu koja svim korisnicima pruža osjećaj dobrodošlice i razumijevanja, uključujući i korisnike beskućnike. Za sve korisnike koji provode dulje vrijeme u knjižnici tijekom cijelog radnog vremena prikazuju se filmovi s titlovima, lokalni glazbenici sviraju ispred knjižnice za korisnike koji čekaju da se knjižnica otvori (*Sunrise program*), korisnicima se nudi kava i razgovor kako bi razmijenili iskustva i našli rješenja za svoje probleme. Također, tjedno se organiziraju satovi meditacije (svaki ponedjeljak) te radionice kreativnog pisanja za liječene ovisnike, ljude s psihičkim poteškoćama i beskućnike.

Knjižnica radi i na podizanju svijesti o problemima beskućništva u zajednici pa je osnovala grupu čiji je cilj povećati empatiju i suosjećanje prema beskućnicima u zajednici.

MULTNOMAH COUNTY LIBRARY

Narodna knjižnica okruga Multnomah služi beskućnicima u zajednici tako što se trudi izgraditi zbirke u organizacijama koje se bave beskućnicima. Svaki mjesec knjižnica tim organizacijama dostavlja knjige, časopise, zvučne knjige te filmove. Budući da se građa dostavlja na 50 različitih mjesta, u dostavi pomažu volonteri. Kako bi građa odgovarala potrebama korisnika, svaki mjesec se provodi anketa među korisnicima kako bi se istražili njihovi interesi i potrebe vezani uz knjižničnu građu. Na taj način knjižnica proširuje doseg svojih usluga do potencijalnih korisnika kojima je otežan pristup knjižničnim uslugama.

Knjižnica se trudi poboljšati i svoje usluge za korisnike beskućnike koje nudi u svojim prostorima. U tu svrhu zaposlena je „djelatnica za krizne situacije“, po struci socijalna radnica. Njezina je zadaća pomagati da se sve usluge u knjižnici odvijaju u sigurnom okruženju te da se osigura kvalitetno pružanje knjižničnih usluga svim korisnicima. Također, djelatnica se bavi i edukacijom knjižničnog osoblja kako bi lakše i učinkovitije radili s korisnicima koji se nalaze u teškim životnim situacijama, pa tako i s beskućnicima.

NASHVILLE PUBLIC LIBRARY

Želeći svojim korisnicima beskućnicima pružiti usluge koje su im zaista potrebne, narodna knjižnica u Nashvillu je organizirala savjetovanja u prostorijama knjižnice. Jednom tjedno utorkom korisnike savjetuje socijalni radnik, dok im je četvrtkom dostupan savjetnik za mentalno zdravlje. Za korisnike veterane koji su se našli u situaciji beskućništva jednom mjesečno organizirano je savjetovanje u suradnji s organizacijom *Centerstone Outreach for Veterans*. Uz usluge savjetovanja, korisnici beskućnici često koriste i uslugu *Job lab* (pomoć i priprema pri traženju posla). Kao potpora knjižničarima u provođenju knjižničnih usluga za beskućnike osnovano je savjetodavno vijeće *Homelessness Advisory Counsel*, sastavljeno od djelatnika partnerskih organizacija koje imaju iskustva u radu s beskućnicima.

NEW YORK PUBLIC LIBRARY

Narodna knjižnica u New Yorku ističe kako su sve usluge koje knjižnica nudi dostupne i njihovim korisnicima beskućnicima. Među tom populacijom osobito su popularne radionice koje pomažu pri traženju posla te usluga pristupa računalu i internetu. Za svoje korisnike beskućnike knjižnica organizira događanje *Homeless services community outreach day*. Na njemu se okupljaju sve organizacije koje pružaju usluge beskućnicima i od njih korisnici direktno mogu saznati sve informacije o programima i povlasticama koje nude. Također se u sklopu događanja organizira dijeljenje hrane i odjeće. Knjižnica svoj utjecaj u zajednici širi i organiziranjem pričaonica i besplatnih upisa u prihvatilištima i prenočištima za obitelji. Osim usmenih informacija, za korisnike je tiskan i *Streetsheets* – letak koji sadrži informacije o besplatnim uslugama kao što su tuširanje, pranje rublja, pučke kuhinje, besplatne pravne i zdravstvene usluge itd.

QUEENS LIBRARY

Budući da su većina skloništa i prihvatilišta u Queensu namijenjena obiteljima koje se nalaze u situaciji beskućništva i narodna knjižnica Queens Library je svoje knjižnične usluge za beskućnike namijenila upravo toj populaciji. Većina programa odvija se u prihvatilištima i prenočištima. Organiziraju se pričaonice za djecu rane dobi i predškolske dobi, čitateljski klub za roditelje, odlasci u knjižnicu radi učlanjenja u vrijeme početka školske godine i tijekom ljetnih praznika, ljetne radionice (čitateljske, umjetničke), nabava i donacija knjiga za prenočišta i prihvatilišta. Također, knjižnica je dio šire gradske inicijative koja želi kroz knjižnične programe i izgradnju zbirke pružiti podršku kurikulumu javnih škola u obiteljskim prihvatilištima i prenočištima. Cilj svih programa namijenjenih djeci i roditeljima beskućnicima je poticanje čitanja i pismenosti te stvaranje pozitivnog odnosa prema knjižnici.

Osim knjižničnih usluga za obitelji koje se nalaze u situaciji beskućništva, knjižnica pruža usluge i za samce beskućnike, npr. *Job and business academy* (radionice i treninzi za traženje posla te za pokretanje vlastitog biznisa).

Queens Library promiče dostupnost svojih usluga svim članovima zajednice budući da omogućuje beskućnicima da se upišu i dobiju iskaznicu i ako se nalaze u privremenom stanovanju (kao adresa upisuje se adresa prihvatilišta ili prenočišta). Kako bi dobivanje iskaznice

bilo još dostupnije beskućnicima, često se organizira upis na terenu, u prihvatilištima i prenočištima.

RICHLAND LIBRARY

Richland Library razvila je razne programe i usluge za beskućnike kako bi učinila pozitivne pomake u poboljšanju zajednice u kojoj djeluje. Osim knjižničnog osoblja, na programima sudjeluju jedan socijalni radnik (zaposlen u knjižnici na puno radno vrijeme) te dva pripravnika – socijalna radnika (program pripravništva razvijen je u suradnji s lokalnim sveučilištem). Socijalni radnik održava individualne sastanke s korisnicima beskućnicima pružajući im razne savjete vezane uz njihova prava i upućujući ih na druge organizacije i usluge koje su im dostupne. Osim izravnog rada s korisnicima, socijalni radnik je zadužen za edukaciju knjižničnog osoblja te pomoć pri razvoju i provedbi socijalnih usluga i programa koje knjižnica nudi. Pripravnici pomažu socijalnom radniku pri izravnom radu s korisnicima, komuniciraju s ustanovama koje pružaju različite usluge za beskućnike i pokušavaju pružiti beskućnicima dodatnu pomoć i podršku pri ostvarivanju svojih prava kod drugih organizacija. Kako bi se beskućnicima pružila sažeta informacija o mjestima na kojima mogu potražiti pomoć, knjižnica je razvila *Emergency services guide*, letak koji korisnicima pruža osnovne informacije o mjestima koja nude hranu, smještaj te ostale usluge. Prednost letka je široka dostupnost i onim korisnicima kojima je možda neugodno potražiti pomoć i savjet od knjižničnog osoblja ili socijalnog radnika. Za korisnike koji traže posao te dodatno usavršavanje dostupan je program *Business and job center* koji nudi razne tečajeve informatičke pismenosti, radionice pisanja životopisa i simulacije razgovora za posao, usluge savjetovanja i povezivanja s poslodavcima te razne programe i predavanja vezana uz financijsku pismenost.

Suradnju i širenje utjecaja u zajednici Richland Library ostvaruje kroz partnerstva s lokalnim prihvatilištima i prenočištima te s organizacijama koje pomažu beskućnicima. U tim organizacijama knjižnično osoblje ima priliku volontirati ili održavati razne programe (pričaonice, lutkarske predstave). Kako bi se šira zajednica upoznala s problemima beskućništva, knjižnica organizira *Community forums* na kojima se raspravlja o raznim temama vezanim uz siromaštvo i beskućništvo.

SACRAMENTO PUBLIC LIBRARY

U jednom od ogranaka narodne knjižnice u Sacramentou zaposlen je socijalni radnik na radnom mjestu „navigatora“. Zaposlen je na puno radno vrijeme, a njegovu plaću financira neprofitna organizacija *Sacramento Steps Forward* koja se bavi problemom beskućništva. Opis posla „navigatora“ je uputiti korisnike beskućnike na dostupne usluge u zajednici i povezati ih s organizacijama koje te usluge nude. On evidentira sve korisnike i pomaže im u traženju smještaja i drugih usluga, a često s njima odlazi na sastanke u centar socijalne skrbi te ostale ustanove u kojima beskućnici mogu dobiti stručnu pomoć ili ostvariti neka od svojih prava.

FORSYTH COUNTY PUBLIC LIBRARY

Narodna knjižnica okruga Forsyth zaposlila je osobu na puno radno vrijeme čija je zadaća savjetovati korisnike koji žive u situaciji beskućništva te im pomoći da pronađu socijalne usluge u zajednici i knjižnične usluge koje odgovaraju njihovim potrebama. Zadaća je te osobe i osmišljavanje knjižničnih programa za beskućnike. Programi koje knjižnica nudi beskućnicima su čitateljski klub, šahovski klub, matineja nedjeljom, tečaj informatičke pismenosti, tečaj pripreme za zapošljavanje i tečaj životnih vještina. Kako bi poboljšala svoje usluge za korisnike beskućnike, knjižnica organizira trening na temu socijalne osjetljivosti za knjižnično osoblje, a osnovala je i Vijeće za strateško planiranje, sastavljeno od zaposlenika prihvatilišta i prenoćišta te od zaposlenika organizacija koje pružaju usluge beskućnicima. Zadaća Vijeća je savjetovati upravu knjižnice i knjižnično osoblje pri razvoju knjižničnih usluga za beskućnike.

BALTIMORE COUNTY PUBLIC LIBRARY

Narodna knjižnica okruga Baltimore je u suradnji sa Zajednicom za beskućnike okruga Baltimore (mreža volontera osnovana s ciljem rješavanja problema beskućništva) izradila *Street card*, letak presavijen u obliku kartice koji sadrži korisne informacije za beskućnike. Na kartici su navedeni nazivi institucija i organizacija koje nude pomoć s točno pobrojanim uslugama koje nude te adrese, telefonski kontakti i radno vrijeme. Tematski je kartica podijeljena na sljedeća područja: zapošljavanje, hrana i druga hitna asistencija, zdravlje, financijska pomoć, pravna pomoć, prenoćišta i prihvatilišta, dnevni centri i ostalo. Dokument je dostupan na mrežnim

stranicama knjižnice, a moguće ga je i preuzeti i u PDF formatu. Tiskana verzija dostupna je u svim ograncima Narodne knjižnice okruga Baltimore.⁹²

PIMA COUNTY PUBLIC LIBRARY

Narodna knjižnica okruga Pima u suradnji s Odjelom za zdravstvo okruga provodi *Library nurse program*. Za provedbu programa ključno je zapošljavanje medicinskog osoblja za javno zdravstvo (*public health nurse*) unutar knjižnice. Osoba je zaposlena unutar knjižnice, dok je supervizija i evaluacija rada i programa rađena u suradnji s Odjelom za zdravstvo. Osoba na tom radnom mjestu zadužena je za savjetovanja korisnika, davanje informacija i upućivanje na zdravstvene i socijalne usluge u zajednici koje su im potrebne. Također, ona pomaže osoblju pri intervenciji u slučaju neprimjernog ponašanja korisnika i u slučaju kriznih situacija. Prvotno je zaposlena jedna osoba, no uvidjevši da je program uspješan i koristan, a potrebno ga je provoditi u šest ogranka knjižnice, knjižnica je financirala zapošljavanje pet osoba na 40 sati. Jedna od pet zaposlenih osoba ujedno je i voditelj tima i koordinator programa. Način komunikacije medicinskog osoblja je iznimno važan. Zaposlenik šeta po knjižnici noseći stetoskop, nudi usluge korisnicima za koje procijeni da su im potrebne i kroz razgovor zadobiva njihovo povjerenje. Tako ujedno i promovira usluge programa. Važno je da se prati napredak korisnika usluge te ih se potiče da jave jesu li uspješno riješili svoje probleme. Uz rad s korisnicima, medicinsko osoblje održava edukacije za knjižnično osoblje te u suradnji s lokalnim sveučilištem mentorira pripravnike i studente zdravstva. Program ima pozitivan odjek kod korisnika knjižnice, ali i u zajednici. Također, knjižnično osoblje je jako zadovoljno programom jer je smanjen broj intervencija policije i hitne pomoći.⁹³

SAN FRANCISCO PUBLIC LIBRARY

Narodna knjižnica u San Francisu prva je knjižnica u SAD-u koja je zaposlila socijalnog radnika. Leah Esguerra zaposlena je na tom mjestu u knjižnici od 2009. godine. Njezin rad u knjižnici je specifičan budući da je knjižnica mjesto u kojem beskućnici pronalaze utočište i žele

⁹² Homeless services: street card. Baltimore County Public Library. URL: <http://www.bcpl.info/community/street-card> (28.10.2016.)

⁹³ Johnson, K.; Mathewson, A.; Prechtel, K. From crisis to collaboration: Pima County Public Library partners with Health Department for Library Nurse Program. Public Libraries Online: a publication of the Public Library Association. 28.2.2014. URL: <http://publiclibrariesonline.org/2014/02/from-crisis-to-collaboration-pima-county-public-library-partners-with-health-department-for-library-nurse-program/> (28.10.2016.)

da njihova životna situacija ne bude toliko očita. Zato im Leah pokušava prići na nenametljiv način, popričati s njima i objasniti koje usluge im ona kao socijalna radnica u knjižnici nudi. Socijalna radnica daje korisnicima osnovne informacije o dostupnim socijalnim uslugama, ali i vodi individualne razgovore i procjene pojedinih korisnika na temelju kojih surađuje s organizacijama u zajednici kako bi im pružila adekvatnu pomoć. Inovativnost u pružanju usluge postignuta je zapošljavanjem beskućnika na mjesto pomoćnika za zdravlje i sigurnost (*health and safety associate*). Oni pomažu socijalnoj radnici u radu, patroliraju prostorijama knjižnice i upozoravaju korisnike na neprimjerno ponašanje, ali i ih upućuju na dostupne usluge i organizacije u kojima mogu potražiti pomoć. Budući da su i sami bili u njihovoj situaciji, lakše se povezuju s korisnicima i zadobivaju njihovo povjerenje.⁹⁴

3.3. KNJIŽNIČNE USLUGE ZA BESKUĆNIKE U KNJIŽNICAMA GRADA ZAGREBA

Knjižnične usluge za beskućnike u Knjižnicama grada Zagreba razvile su se spontano iz suradnje s Volonterskim centrom Zagreb. Na temelju te suradnje 23. travnja 2010., na Svjetski dan knjige, u prostorijama Gradske knjižnice na Starčevićevom trgu organizirana je prodaja straničnika koje su izradili beskućnici te časopisa „Ulične svjetiljke“. Nakon tog događanja knjižnica organizira različite aktivnosti i programe čiji je cilj pomoć u rješavanju problema beskućništva. U studenome 2010. pokrenuta je radionica informacijske i informatičke pismenosti za beskućnike. Radionicu su uz stručnu pomoć koordinatorice volontera u Gradskoj knjižnici vodila dva beskućnika volontera. Uključivanje beskućnika volontera u aktivnosti knjižničnih usluga pokazalo se višestruko korisnim – beskućnici volonteri su povećali svoje samopouzdanje i razvili i usvojili nove kompetencije, a i beskućnici korisnici usluga su lakše prihvatili sudjelovanje u radionicama budući da su ih vodile osobe koje imaju iskustvo života u beskućništvu. Tijekom održavanja radionica omogućeno je prodavačima časopisa „Ulične svjetiljke“ da dođu i dobiju pomoć pri pisanju i pretipkavanju članaka. Organizirane su i kreativne radionice s beskućnicima koje je vodila koordinatorica volontera KGZ-a te je na njima imala priliku upoznati beskućnike i potaknuti ih na korištenje usluga KGZ-a koje bi im mogle biti od koristi. Radovi izrađeni na radionicama prodavali su se na organiziranim prigodnim

⁹⁴ Library social worker helps homeless seeking quiet refuge. PBS Newshour. 28.1.2015. URL: <http://www.pbs.org/newshour/bb/library-social-worker-helps-homeless-seeking-quiet-refuge/> (29.10.2016.)

prodajama (Svjetski dan knjige, Uskrs, Valentinovo) zajedno s časopisom „Ulične svjetiljke“. Osim financijske koristi za beskućnike, ova događanja su omogućila korisnicima knjižnica da se upoznaju i senzibiliziraju s problematikom beskućništva. Javnost se senzibilizirala za ovaj problem i kroz promociju programa za beskućnike na sastancima knjižničara, nacionalnoj konferenciji koordinatora volontera, na međunarodnim konferencijama knjižnica te kroz medije. Za promicanje socijalne uključenosti beskućnika od posebne su važnosti organizirana druženja pod nazivom „Dovedi prijatelja“. U njima su sudjelovali beskućnici te volonteri i zaposlenici KGZ-a i VCZ-a koji su sudjelovali u programima, a svi sudionici su bili potaknuti da dovedu prijatelja kako bi se proširila socijalna mreža i promovirale aktivnosti programa.⁹⁵

U studenom 2011. KGZ je dobio donaciju od međunarodne neprofitne organizacije *Electronic Information for Libraries* za projekt *Knjigom do krova: mreža knjižnica za osnaživanje beskućnika*. Donacija je dodijeljena u kategoriji inovativni programi u narodnim knjižnicama kojima se potiče zapošljavanje. Iako je knjižnica do tada imala iskustva u organiziranju knjižničnih usluga za beskućnike, oni su provedeni uz veliku podršku partnera VCZ-a, dok s projektom *Knjigom do krova* KGZ postaje nositelj projekta i organizator i koordinator svih aktivnosti. Novost u odnosu na prethodne usluge je i provođenje dijela aktivnosti izvan sigurnog prostora knjižnice, u prostorijama prihvatilišta za beskućnike Crvenog križa u Kosnici. Ciljevi projekta bili su: osnažiti beskućnike za aktivno uključanje u društvena i kulturna zbivanja i tržište rada; u partnerstvu s različitim ustanovama i udrugama pridonijeti umrežavanju socijalno isključenih osoba; kroz predstavljanje iskustva i rezultata rada mijenjati stereotipe i predrasude o beskućnicima i promijeniti stereotipe o knjižnicama kao mjestima gdje se samo posuđuju knjige, te ih predstaviti kao ustanove koje prevladavaju predrasude i ruše socijalne barijere te uključuju i one koji su na margini društva. Ciljevi su ostvareni kroz provođenje sljedećih aktivnosti: doniranje četiri računala i pisaa prihvatilištu za beskućnike Kosnica, održavanje radionica informatičke i informacijske pismenosti za beskućnike u Kosnici i Gradskoj knjižnici (tijekom radionica poseban naglasak je stavljen na pisanje molbi i životopisa te na pretraživanje informacija o zaposlenju na internetu), održavanje radionica podrške za traženje posla koje su provodili psiholozi Rehabilitacijskoga centra za stres i traumu u Kosnici i Gradskoj knjižnici, uspostavljanje knjižnice u prihvatilištu Kosnica (Bibliobusna služba KGZ-a

⁹⁵ Bunić, S. Što knjižnice čine za beskućnike. // Beskućništvo : pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. Str. 128-132.

donirala je knjige i pružila stručnu pomoć pri osnivanju i sređivanju zbirke, a jedan od beskućnika prihvatilišta je preuzeo vođenje knjižnice), organiziranje susreta *Dovedi prijatelja* te provođenje dobro osmišljene i kontinuirane marketinške i komunikacijske strategije. Projekt se provodio godinu dana i bio je izazovan za provedbu prije svega zbog specifičnosti situacije beskućnika pri uključivanju na tržište rada koje im je otežano raznim propisima i zakonskim preprekama što posljedično uzrokuje njihovu slabu motiviranost. Također, izazov je predstavljao i rad u prihvatilištu koji se umnogome razlikovao od dosadašnjeg iskustva radionica u Gradskoj knjižnici. Prije svega primijećeno je kako korisnici bolje reagiraju na radionice koje nisu toliko strukturirane u sadržaju i programu te da vole individualan pristup u radu koji im je u radionicama u Gradskoj knjižnici omogućen kroz sudjelovanje volontera. Projekt je doprinio poboljšanju životne situacije beskućnika te promjeni percepcije o knjižnicama, a razvijena su i neka nova partnerstva kao što je suradnja s ostala dva prihvatilišta i prenoćišta u Zagrebu čiji su se korisnici tijekom projekta uključili u radionice organizirane u Gradskoj knjižnici te s Pravnom klinikom Pravnog fakulteta u Zagrebu koja je organizirala edukativne radionice za beskućnike te individualnu pomoć pri ostvarivanju njihovih prava. Knjižnica je proširila krug korisnika beskućnika koji aktivno koriste knjižnične usluge, a zajednica je prepoznala važnost nastavka aktivnosti projekta pa je Gradski ured za obrazovanje, kulturu i šport financirao daljnju provedbu radionica informacijske i informatičke pismenosti za beskućnike u Gradskoj knjižnici.⁹⁶ Projekt je privukao veliku pozornost medija i javnosti, a uspostavljena je i mrežna stranica projekta koja nakon njegovog završetka služi za promociju svih aktivnosti i programa KGZ-a vezanih uz beskućnike.⁹⁷

KGZ i nakon završetka projekta provodi aktivnosti koje dokazuju kako knjižnice uspješno mogu biti nositelji promjene u zajednici kroz podizanje svijesti o problemu beskućništva te kroz umrežavanje različitih organizacija koje se bave tim problemom. Rezultat tih aktivnosti su i dvije vrlo važne publikacije koje je knjižnica izdala: zbornik radova stručnjaka koji rade s beskućnicima te dobro poznaju problematiku *Druga prilika : izazovi i perspektive u*

⁹⁶ Bunić, S. Izazovi i rezultati projekta *Knjigom do krova*. // *Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova* / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013. Str. 101-113.

⁹⁷ *Knjigom do krova: mreža knjižnica za osnaživanje beskućnika*. URL: <http://beskucnik.kgz.hr/> (5.11.2016.)

radu s beskućnicima te letak *Informer za beskućnike* s korisnim informacijama i kontaktima za beskućnike razvijen u suradnji s udrugom *Ulični Suputnik*.⁹⁸

Nakon provođenja različitih aktivnosti, programa i projekata za beskućnike, KGZ je stekao golemo iskustvo koje je pokazalo kako knjižnice imaju realna ograničenja u rješavanju problema beskućništva zbog kompleksne prirode samog problema te ljudskih i financijskih resursa potrebnih za održavanje aktivnosti. Zato su aktivnosti ograničene na četiri temeljne: radionice informacijske i informatičke pismenosti u Gradskoj knjižnici, događanja *Dovedi prijatelja*, doniranje rabljenih računala i knjiga organizacijama koje se brinu za beskućnike te kontinuirane promotivne aktivnosti.⁹⁹

3.4. USPOREDBA KNJIŽNIČNIH USLUGA ZA BESKUĆNIKE U SAD-u I HRVATSKOJ

U Sjedinjenim Američkim Državama beskućništvo je kao socijalni problem prepoznat od ranih 80-ih.¹⁰⁰ Knjižnice svoju ulogu u rješavanju tog problema definiraju kroz razne dokumente još od 90-ih godina kada ALA izdaje svoju prvu publikaciju koja se dotiče i knjižničnih usluga za beskućnike. Na neki su način knjižnice u SAD-u primorane baviti se problemom beskućništva budući da ta populacija često nema dostupne potrebne socijalne usluge pa koristi knjižnice kao mjesto utočišta na kojem se može ugrijati, koristiti toalet i boraviti tijekom dana. Sve je veći broj beskućnika u knjižnicama SAD-a, a knjižničari često nemaju adekvatna znanja kako bi pružili kvalitetnu uslugu i toj skupini društva.¹⁰¹ Iz tih razloga postoji mnoštvo službenih publikacija ALA-e i stručnih članaka o knjižnicama i beskućnicima, a mnoge narodne knjižnice imaju razvijene različite programe namijenjene upravo beskućnicima. Problem je u američkoj javnosti (i stručnoj i općoj) vrlo osviješten, no i dalje postoje različita mišljenja o tome na koji način bi knjižnice trebale pomoći beskućnicima, a nažalost, često su ta mišljenja obojana mnogim predrasudama i potiču stigmatizaciju i socijalnu izoliranost.

⁹⁸ Bunić, S. Why they need us and why we hesitate: the homeless in the library. IFLA WLIC 2015 - Cape Town, South Africa, Session 100 - Library Service for People with Special Needs with Public Libraries. Str. 4. URL: <http://library.ifla.org/1261/1/100-bunic-en.pdf> (23.10. 2016.)

⁹⁹ Isto.

¹⁰⁰ Kelleher, A. Not just a place to sleep : homeless perspectives on libraries in central Michigan. // Library Review. 62, 1/2(2013), str. 20.

¹⁰¹ Ward, C. What they didn't teach us in library school. TomDispatch.com: a regular antidote to mainstream media. 1.4.2007. URL: <http://www.tomdispatch.com/post/174799> (6.11.2016.)

U Hrvatskoj se beskućništvo kao socijalni problem širih razmjera pojavio tek u posttranzicijskom razdoblju tijekom i nakon rata (90-ih godina), no dugo je bio ignoriran od strane državnih tijela pa je definiran Zakonom o socijalnoj skrbi tek 2011. Do tada su se tim problemom uglavnom bavile razne udruge i organizacije na lokalnoj razini. Možemo reći da su i Knjižnice grada Zagreba bile jedan od pionira u tom području, ne samo među knjižnicama u Hrvatskoj, nego su prepoznale taj društveni problem prije državnih tijela (programi su se počeli provoditi još 2010. godine). Iako se knjižnične usluge za beskućnike kontinuirano provode u KGZ-u već 6 godina, a rezultati i iskustva prezentirani su na mnogim stručnim skupovima i u medijima, narodna knjižnica u Zagrebu je jedina knjižnica u Hrvatskoj koja organizira knjižnične usluge za beskućnike. Narodna knjižnica u Zadru održavala ih je početkom 2013. nekoliko mjeseci, no one su ubrzo ukinute.¹⁰² Ne može se reći da one nisu potrebne i u drugim gradovima budući da broj beskućnika u Hrvatskoj raste iz dana u dan, a knjižnice moraju omogućiti i tim korisnicima pristup svojim uslugama.

Beskućnicima je otežan pristup knjižnicama i u SAD-u i u Hrvatskoj zbog pravila koje onemogućuju upis u knjižnicu bez adrese boravišta ili prebivališta. Neke knjižnice u SAD-u omogućavaju pristup beskućnicima kroz korištenje adrese prihvatilišta i prenoćišta, a KGZ omogućuje besplatan upis svim korisnicima socijalne pomoći. No, postavlja se pitanje što je s korisnicima beskućnicima koji ne koriste jednu od navedenih usluga, a imaju pravo i potrebu na korištenje knjižničnih usluga. Nažalost, njima je pristup još uvijek onemogućen.

Velika razlika primijećena je u broju beskućnika koji koristi knjižnice i knjižnične usluge u SAD-u i Hrvatskoj. Kao što je već navedeno, broj beskućnika korisnika knjižnice u SAD-u je svakim danom sve veći. U Hrvatskoj takav trend nije zabilježen. KGZ je tijekom provođenja svojih programa za beskućnike primijetio da tek mali broj beskućnika u Zagrebu koristi usluge knjižnica.¹⁰³ Podaci o broju beskućnika koji koriste knjižnične usluge nisu zabilježeni za druge gradove u Hrvatskoj, no može se pretpostaviti da je njihov broj neznatan u odnosu na knjižnice u SAD-u.

Iz primjera dobre prakse navedenih u radu vidljivo je kako se za korisnike beskućnike, uz omogućavanje pristupa svim standardnim uslugama i programima koje knjižnica nudi, mogu

¹⁰² Bunić, S. Why they need us and why we hesitate: the homeless in the library. IFLA WLIC 2015 - Cape Town, South Africa, Session 100 - Library Service for People with Special Needs with Public Libraries. Str. 6. URL: <http://library.ifla.org/1261/1/100-bunic-en.pdf> (23.10. 2016.)

¹⁰³ Bunić, S. Libraries and the homeless : experiences, challenges and opportunities – socio-economic background of homelessness in Croatia. // Library Review. 62, 1/2(2013), str. 35.

osigurati različite usluge koje su prilagođene upravo njihovim potrebama. Pri tome, KGZ ne zaostaje za knjižnicama u SAD-u po raznovrsnosti usluga i programa osmišljenih za tu grupu korisnika. Knjižnice u obje države imaju iskustva u organiziranju raznih promotivnih događanja čiji je cilj upoznati zajednicu s problemima beskućništva, kao i s druženjima korisnika beskućnika i knjižničara i ostalih stručnjaka koji rade s beskućnicima (*Dovedi prijatelja* u KGZ-u; *Coffee and conversation* u narodnoj knjižnici u Dallasu). Vezano uz radionice, osnovne radionice i pomoć koje se nude upravo toj skupini korisnika usmjerene su na povećanje njihove informacijske i informatičke pismenosti te zapošljivosti. Uz te radionice, beskućnicima su dostupne i razne kreativne radionice te ostali programi koji im omogućuju kvalitetno provođenje slobodnog vremena. Dok su u KGZ-u te usluge ograničene na kreativne radionice koje su se održavale na početku formiranja knjižničnih usluga za beskućnike, knjižnice u SAD-u imaju puno širu ponudu; uz kreativne radionice nude se i čitateljski klubovi, satovi meditacije, šahovski klub, prikazivanje filmova.

I KGZ i knjižnice u SAD-u imaju iskustva u organiziranju različitih knjižničnih usluga u prihvatilištima i prenoćištima za beskućnike. Taj koncept „knjižnice bez zidova“ pokazao se korisnim jer se na taj način širi utjecaj knjižnice u zajednici i ona može doprijeti do većeg broja korisnika. Također, izrazito se korisnim pokazala ideja o aktivnom uključivanju korisnika beskućnika u programe knjižnice (volonteri na radionicama u Gradskoj knjižnici i zapošljavanje korisnika beskućnika na mjestu pomoćnika za zdravlje i sigurnost u narodnoj knjižnici u San Franciscu).

Knjižnice u obje zemlje imaju iskustva u suradnji i umrežavanju s drugim organizacijama u zajednici koje pomažu beskućnicima. Zajedno osmišljavaju usluge i programe, knjižnice informiraju korisnike o uslugama koje te organizacije nude beskućnicima kroz informativne letke i kroz suradnju su knjižnice u stručnoj javnosti sve više percipirane kao ravnopravni sudionici u nastojanjima da se poboljša položaj beskućnika u zajednici. Suradnja s drugim organizacijama pokazala je kako upravo knjižnice zbog svoje multidisciplinarnosti imaju sinergijski učinak i mogu biti nositelji umrežavanja organizacija i pozitivnih promjena u zajednici.

Uz sličnosti, uočene su i neke bitne razlike u knjižničnim uslugama za beskućnike u dvije zemlje. Populacija beskućnika u SAD-u bilježi sve veći porast obitelji koje se nalaze u situaciji beskućništva pa neke knjižnice organiziraju usluge koje su osmišljene upravo za tu populaciju

kao što su pričaonice za djecu, pomoć pri učenju, savjetovanja za mlade roditelje. Također, neke knjižnice u SAD-u imaju usluge posebno prilagođene za beskućnike veterane.

Ipak, najveća je razlika primijećena u stručnoj pomoći koju knjižnično osoblje dobiva kako bi se uspješno nosilo s ovom specifičnom i zahtjevnom populacijom korisnika. Narodne knjižnice u SAD-u su shvatile kako knjižnično osoblje nema dovoljno znanja i iskustva za rad s korisnicima beskućnicima te da im je potrebna stručna pomoć. Tako je narodna knjižnica u San Franciscu postala prva knjižnica u SAD-u koja je zaposlila socijalnog radnika. Njen primjer su slijedile i druge knjižnice, što je vidljivo iz primjera dobre prakse u SAD-u u kojima se navodi čak šest narodnih knjižnica, osim San Francisca, u kojima su zaposleni stručnjaci iz područja socijalnog rada te iz zdravstvenog područja (narodna knjižnica u okrugu Pima). Njihova uloga je savjetovati korisnike beskućnike i povezati ih s dostupnim socijalnim uslugama u zajednici, ali i pomoći osoblju pri rješavanju kriznih situacija i pružiti im podršku pri pružanju knjižničnih usluga za beskućnike. Zbog financijskih ograničenja nisu sve knjižnice u mogućnosti zaposliti osobu takvog profila, no neke od njih nude svojim korisnicima savjetovanja stručnjaka iz partnerskih organizacija na nekoliko sati tjedno. Knjižnično osoblje se kontinuirano educira za rad s beskućnicima. Edukacije održavaju ili spomenuti stručnjaci zaposleni u knjižnici ili stručnjaci iz partnerskih organizacija. Također, stručnu podršku knjižničarima pružaju i razna tijela i vijeća koja su zadužena za savjetovanje i praćenje provedbe usluga za beskućnike (npr. savjetodavno vijeće u narodnoj knjižnici u Nashvillu i vijeće za strateško planiranje u narodnoj knjižnici u okrugu Forsyth).

U Hrvatskoj takva stručna podrška za knjižničare koji organiziraju usluge za beskućnike ne postoji. Tijekom provedbe projekta *Knjigom do krova* organizirana su savjetovanja psihologa Rehabilitacijskoga centra za stres i traumu te savjetovanja Pravne klinike Pravnog fakulteta. No kontinuirane podrške za korisnike i knjižnično osoblje nema. Razlog tome su prvenstveno nedovoljna financijska sredstva i preopterećenost stručnjaka svojim primarnim poslovima. Ipak, budući da su beskućnici vrlo zahtjevna i specifična populacija, knjižničarima koji se njima bave potrebna je stručna pomoć i podrška. Iskustvo KGZ govori u prilog činjenici da knjižnice uistinu mogu pomoći beskućnicima te da imaju važno mjesto u mreži organizacija koje se bave

beskućnicima. No, postavlja se pitanje koliko dugo mogu usluge i programi opstati ako se knjižničarima ne pruži kontinuirana edukacija i supervizija.¹⁰⁴

Nedostatak stručne pomoći u odnosu na knjižnice u SAD-u predstavlja veliku prepreku u uspješnom organiziranju knjižničnih usluga za beskućnike. Tome svjedoči i anketa provedena među knjižničarima u Hrvatskoj koji su organizirali knjižnične usluge za beskućnike i sudjelovali u njihovoj provedbi. Oni su uočili tri glavna problema koja se javljaju pri radu s beskućnicima: kako ih privući i motivirati za kontinuirano korištenje usluga, kako pravilno komunicirati s njima i kako dobiti stručnu pomoć pri radu.¹⁰⁵ Svi ovi problemi su rješivi kroz suradnju sa stručnjacima koji imaju iskustva i znanja potrebna za rad s tom populacijom. Iz tog razloga hrvatske knjižnice bi u tom području mogle naučiti dosta od svojih američkih kolega.

Iz usporedbe knjižničnih usluga za beskućnike u Hrvatskoj i SAD-u ipak je najuočljivija razlika u broju knjižnica koje te usluge organiziraju. Iako ta brojnost donekle ovisi i o različitom socijalnom okruženju dviju država, ne može se ustvrditi da su knjižnične usluge za beskućnike u Hrvatskoj potrebne samo u Zagrebu. Knjižnične usluge za beskućnike potrebne su u svim zajednicama u kojima živi veći broj beskućnika budući da su i oni, iako često isključeni i nevidljivi, članovi te zajednice. Toga su i svjesni sami knjižničari, o čemu svjedoči anketa provedena među 33 knjižničara koji su sudjelovali na Informativnoj srijedi, sastanku knjižničara-informatora narodnih knjižnica na području grada Zagreba. U sklopu ankete 96,97% knjižničara izjasnilo se potvrdno na pitanje: „Mislite li kako bi knjižnice trebale organizirati ciljane usluge za beskućnike u područjima s velikim brojem beskućnika?“ No, samo 51,52% je potvrdno odgovorilo na pitanje „Biste li se osobno uključili u organizaciju knjižničnih usluga za beskućnike?“¹⁰⁶ Iako svijest o potrebi organiziranja knjižničnih usluga za beskućnike u Hrvatskoj postoji među strukom, potrebno je dalje istražiti zašto se nedovoljan broj knjižničara želi uključiti u organiziranje takvih usluga. Na temelju takvog istraživanja mogu se donijeti konkretni zaključci i preporuke koji bi omogućili da se takve usluge uvedu i u druge hrvatske knjižnice te da knjižničari budu motivirani za rad s tom skupinom korisnika.

¹⁰⁴ Bunić, S. Why they need us and why we hesitate: the homeless in the library. IFLA WLIC 2015 - Cape Town, South Africa, Session 100 - Library Service for People with Special Needs with Public Libraries. Str. 5. URL: <http://library.ifla.org/1261/1/100-bunic-en.pdf> (23.10. 2016.)

¹⁰⁵ Isto, str. 8.

¹⁰⁶ Isto, str. 6.

ZAKLJUČAK

Beskućništvo postaje sve izraženiji društveni problem, a odgovornost za njegovo rješavanje je na cijeloj zajednici. Svoj doprinos kao javne ustanove mogu dati i knjižnice. One su dužne pružiti jednak pristup svim članovima zajednice, pa tako i beskućnicima. Knjižnice beskućnicima pružaju pristup znanju, informacijama i različitim uslugama kao i svim ostalim korisnicima. One su za njih možda čak i važnije jer mogu premostiti probleme socijalne isključenosti i stigmatizacije koji su prisutni u svakodnevnom životu beskućnika. Knjižnice postaju mjesta u kojima se beskućnici ponovno osjećaju kao dio zajednice, mjesta na kojima su prihvaćeni i dobrodošli što podiže njihovo samopouzdanje i pomaže im da lakše pronađu izlaz iz situacije u kojoj su se našli. Dodatna vrijednost knjižnica je u tome što knjižnice imaju posebne stručne i infrastrukturne predispozicije da postanu centar umrežavanja različitih inicijativa za pomoć beskućnika u zajednici.¹⁰⁷ Knjižnice kao mjesta okupljanja u zajednici mogu okupiti i organizacije i volontere koji žele pomoći beskućnicima te biti pokretači promjena u zajednici. O važnosti knjižnica u rješavanju problema beskućništva svjedoče i primjeri iz SAD-a i iz Zagreba koji su opisani u ovom radu.

Za kvalitetu knjižničnih usluga za beskućnike važno je da one ne ostanu na razini individualne inicijative knjižničara entuzijasta, već da se njihova važnost prepozna na razini cijele struke. Američko knjižničarsko društvo je u tom segmentu napravilo velike pomake kroz cijeli niz svojih publikacija i inicijativa i one su svakako pripomogle da se knjižnični programi i usluge za beskućnike razviju diljem SAD-a. U Hrvatskoj takve sustavne podrške još nema, ali svakako je ohrabrujuće što je projekt KGZ-a i njegovi uspješni rezultati predstavljen na mnogim stručnim skupovima i na taj način se knjižnice senzibiliziraju za probleme beskućništva i potiče ih se na stvaranje takvih usluga i u svojim zajednicama. Veliki pomak u osvještavanju knjižnica zasigurno su i *Smjernice za knjižnične usluge za osobe s iskustvom života u beskućništvu*. One mogu ohrabriti knjižničarsku zajednicu da promišljeno i sustavno pristupe organiziranju knjižničnih usluga za beskućnike u zajednicama u kojima je to potrebno. No, važno je naglasiti

¹⁰⁷ Bunić. S. Libraries and the homeless : experiences, challenges and opportunities – socio-economic background of homelessness in Croatia. // Library Review. 62, 1/2(2013), str. 41.

kako smjernice ne mogu zamijeniti profesionalnu edukaciju i podršku.¹⁰⁸ Rad s beskućnicima je vrlo zahtjevan i knjižničari često nisu zainteresirani za rad s tom skupinom zbog različitih predrasuda i teškoća s kojima se susreću u radu. Zato je potrebno educirati knjižničare o važnosti razvijanja knjižničnih usluga za beskućnike, ali im i pružiti konkretnu pomoć i podršku pri njihovoj organizaciji. Pri tome važnu ulogu može imati i umrežavanje s raznim partnerskim organizacijama u zajednici. Razbijanje predrasuda, edukacija i suradnja ključne su za daljnje razvijanje knjižničnih usluga za beskućnike u Hrvatskoj.

¹⁰⁸ Bunić, S. Why they need us and why we hesitate: the homeless in the library. IFLA WLIC 2015 - Cape Town, South Africa, Session 100 - Library Service for People with Special Needs with Public Libraries. Str. 8. URL: <http://library.ifla.org/1261/1/100-bunic-en.pdf> (23.10.2016.)

LITERATURA

1. About FEANTSA: what is FEANTSA. FEANTSA. URL:
<http://www.feantsa.org/en/about-us/what-is-feantsa> (5.9.2016.)
2. Bakula-Anđelić, M.; Šostar, Z. Dokumentacija : beskućnici grada Zagreba. // Revija socijalne politike. 13, 3/4(2006), str. 399-403.
3. Barbarić, Đ. Beskućnici : ljudi koji žive, ali ne postoje! Split : Udruga MoSt, 2010.
4. Bolt, N. It takes a village – How public libraries collaborate with community agencies to serve people who are homeless in the United States. IFLA WLIC 2015 - Cape Town, South Africa, Session 100 - Library Service for People with Special Needs with Public Libraries. URL: <http://library.ifla.org/1260/1/100-bolt-en.pdf> (5.9.2016.)
5. Broj beskućnika raste iz dana u dan. Beskućnici.info. 2011. URL:
<http://www.beskucnici.info/messages/cat/news/376> (19.9.2016.)
6. Bunić, S. Izazovi i rezultati projekta Knjigom do krova. // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013. Str. 99-117.
7. Bunić, S. Libraries and the homeless : experiences, challenges and opportunities – socio-economic background of homelessness in Croatia. // Library Review. 62, 1/2(2013), str. 34-42.
8. Bunić, S. On the front line: libraries contribute to a sustainable future supporting people experiencing homelessness. IFLA WLIC 2016 – Columbus, OH – Connections. Collaboration. Community. Session 81 - Library services taking action for the UN 2030 Agenda - Division III Programme, 2016. URL: <http://library.ifla.org/1315/> (22.10.2016.)
9. Bunić, S. Što knjižnice čine za beskućnike. // Beskućništvo : pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. Str. 127-137.
10. Bunić, S. Videokonferencija o knjižničnim uslugama za beskućnike. Knjigom do krova: mreža knjižnica za osnaživanje beskućnika. 19.4.2015. URL:
<http://beskucnik.kgz.hr/dogadjanja/videokonferencija-o-knjiznicnim-uslugama-za-beskucnike/> (22.10.2016.)

11. Bunić, S. Why they need us and why we hesitate: the homeless in the library. IFLA WLIC 2015 - Cape Town, South Africa, Session 100 - Library Service for People with Special Needs with Public Libraries. URL: <http://library.ifla.org/1261/1/100-bunic-en.pdf> (23.10. 2016.)
12. Čolak, L.; Peraković. T. O projektu Knjižnica grada Zagreba i Pravne klinike Pravnog fakulteta u Zagrebu – promicanje prava beskućnika u zajednici. // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013. Str. 45-54.
13. Dowd, R. J. Ryan's free resources. The librarian's guide to homelessness. URL: <http://www.homelesslibrary.com/free-resources.html> (23.10.2016.)
14. Dowd, R. J. The librarian's guide to homelessness. URL: <http://www.homelesslibrary.com/> (23.10.2016.)
15. Družić Ljubotina, O. Koja je uloga znanosti u unapređenju kvalitete života beskućnika? // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013. Str. 11-17.
16. Družić Ljubotina, O. Koliko (ne) znamo o beskućništvu? // Beskućništvo : pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. Str. 15-28.
17. Družić Ljubotina, O.; Kletečki Radović, M.; Ogresta, J. Slika podrške beskućnicima u Hrvatskoj. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2016.
18. ETHOS - Typology on homelessness and housing exclusion. FEANTSA. URL: <http://www.feantsa.org/en/toolkit/2005/04/01/ethos-typology-on-homelessness-and-housing-exclusion?bcParent=27> (5.9.2016.)
19. European platform against poverty and social exclusion. European Commission. URL: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=961&langId=en> (13.9.2016.)
20. Farha, L. Adequate housing as a component of the right to an adequate standard of living. United Nations General Assembly. Note by the Secretary-General. 4 August 2015. URL: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N15/242/95/PDF/N1524295.pdf?OpenElement> (13.9.2016.)

21. Galić, R.; Pavlina, J. Beskućništvo u gradu Zagrebu : prikaz istraživanja. // Beskućništvo : pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. Str. 43-63.
22. Gaudet, F. What kind of services supply to the poor? A survey directed toward homeless. // Library Review. 62, 1/2(2013), str. 43-56.
23. Global homelessness statistics. Homeless world cup. URL:
<https://www.homelessworldcup.org/homelessness-statistics/> (13.9.2016.)
24. Grad bez beskućnika. Beskućnici.info. 2011. URL:
<http://www.beskucnici.info/messages/cat/news/382> (14.9.2016.)
25. Grce, M. Riječki beskućnici : priča o Robertu, Antonu i Damiru ili priča o životu bez doma, posla i kruha. Novi list. 1.11.2016. URL:
http://www.novolist.hr/Vijesti/Rijeka/Rijecki-beskucnici-Prica-o-Robertu-Antonu-i-Damiru-ili-prica-o-zivotu-bez-doma-posla-i-kruha?meta_refresh=true (1.11.2016.)
26. Guarino, K. Understanding and serving people experiencing homelessness: a trauma-informed approach to library service: a two-part webinar series. Public Library Association: a division of American Library Association. URL:
<http://www.ala.org/pla/onlinelearning/webinars/archive/homelessness> (23.10.2016.)
27. Guidelines for library services to people who are experiencing homelessness. Projects. IFLA. Last update 14.8.2016. URL: <http://www.ifla.org/node/9764> (25.10.2016.)
28. Holt, L. E.; Holt, G. E. Public library services for the poor : doing all we can. Chicago : American Library Association, 2010.
29. Homeless services: street card. Baltimore County Public Library. URL:
<http://www.bcpl.info/community/street-card> (28.10.2016.)
30. Homelessness. European Commission. URL:
<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1061&langId=en> (13.9.2016.)
31. IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz i Barbara Gubin. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.
32. Institute for Global Homelessness. URL: <http://www.ighomelessness.org/about> (13.9.2016.)
33. Jain, V.; Saraf, S. Empowering the poor with right to information and library services. // Library Review. 62, 1/2(2013), str. 47-52.

34. Johnson, K.; Mathewson, A.; Prechtel, K. From crisis to collaboration: Pima County Public Library partners with Health Department for Library Nurse Program. Public Libraries Online: a publication of the Public Library Association. 28.2.2014. URL: <http://publiclibrariesonline.org/2014/02/from-crisis-to-collaboration-pima-county-public-library-partners-with-health-department-for-library-nurse-program/> (28.10.2016.)
35. Karačić, Š. Beskućnici i njihova prava u sustavu socijalne skrbi. // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013. Str. 37-44.
36. Karačić, Š. Uloga centara za socijalnu skrb u zbrinjavanju beskućnika. // Beskućništvo : pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. Str. 67-76.
37. Kelleher, A. Not just a place to sleep : homeless perspectives on libraries in central Michigan. // Library Review. 62, 1/2(2013), str. 19-33.
38. Knjigom do krova: mreža knjižnica za osnaživanje beskućnika. URL: <http://beskucnik.kgz.hr/> (5.11.2016.)
39. A Librarian's guide to homelessness. YouTube. 20.5.2013. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=FYiEEhhrFh4> (23.10.2016.)
40. Libraries don't need the homeless. Library Journal. 26.2.2015. URL: <http://lj.libraryjournal.com/blogs/annoyedlibrarian/2015/02/26/libraries-dont-need-the-homeless/> (22.10.2016.)
41. Library services to the poor. American Library Association. URL: <http://www.ala.org/aboutala/governance/policymanual/updatedpolicymanual/section2/521ibsvcsandrespon#B.8.10> (25.10.2016.)
42. Library social worker helps homeless seeking quiet refuge. PBS Newshour. 28.1.2015. URL: <http://www.pbs.org/newshour/bb/library-social-worker-helps-homeless-seeking-quiet-refuge/> (29.10.2016.)
43. Majetić, M. Resocijalizacija beskućnika – problemi motivacije. // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013. Str. 73-80.

44. Mars, A. Library service to the homeless. Public Libraries Online: a publication of the Public Library Association. 26.4.2013. URL:
<http://publiclibrariesonline.org/2013/04/library-service-to-the-homeless/> (22.10.2016.)
45. Muggleton, T. H. Public libraries and difficulties with targeting the homeless. // Library Review. 62, 1/2(2013), str. 7-18.
46. Načinović, L. Pregled mapiranja pružatelja usluga. // Slika podrške beskućnicima u Hrvatskoj / Olja Družić Ljubotina, Marijana Kletečki Radović, Jelena Ogresta. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2016. Str. 115-148.
47. Novi program održivog razvoja. UNDP Hrvatska. URL:
<http://www.hr.undp.org/content/croatia/hr/home/post-2015/> (13.9.2016.)
48. Outreach resources for services to poor and homeless people. American Library Association. URL:
<http://www.ala.org/advocacy/diversity/outreachtounderservedpopulations/servicespoor> (25.10.2016.)
49. Starc, N. Siromaštvo, nezaposlenost i socijalna isključenost. Zagreb : Program Ujedinjenih naroda za razvoj, 2006.
50. Strategija borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti u Republici Hrvatskoj (2014. - 2020.) / Radna skupina za izradu i praćenje provedbe strategije borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti. Zagreb, 2014. URL:
<https://vlada.gov.hr/UserDocsImages/ZPPI/Strategije/Strategija%20borbe%20protiv%20siroma%C5%A1tva.pdf> (20.9.2016.)
51. Street view podcast. URL: www.streetviewpodcast.com (26.10.2016.)
52. Sustainable development goals. United Nations. URL:
<http://www.un.org/sustainabledevelopment> (13.9.2016.)
53. Šikić-Mićanović, L. Beskućništvo u Hrvatskoj : pregled rezultata kvalitativnog istraživanja. // Beskućništvo : pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. Str. 29-41.
54. Šikić-Mićanović, L. Homelessness and social exclusion in Croatia. // European Journal of Homelessness. 4, (2010.), str. 45-64.
55. Trends & statistics. FEANTSA. URL: <http://www.feantsa.org/en/themes> (13.9.2016.)

56. Ward, C. What they didn't teach us in library school. TomDispatch.com: a regular antidote to mainstream media. 1.4.2007. URL: <http://www.tomdispatch.com/post/174799> (6.11.2016.)
57. Winkelstein, J. Extending our reach : reducing homelessness through library engagement. Chicago : American Library Association, Office of Literacy and Outreach Services, 2012. URL: <http://www.ala.org/offices/extending-our-reach-reducing-homelessness-through-library-engagement> (24.10.2016.)
58. Zadarski beskućnici sade povrće za pučku kuhinju. Beskućnici.info. 2011. URL: <http://www.beskucnici.info/messages/cat/news/380> (20.9.2016.)
59. Zakon o socijalnoj skrbi (NN 157/2013)
60. 2012 satellite program presentations: the homeless and the libraries - the right to information and knowledge for all. IFLA. Last update 10.3.2014. URL: <http://www.ifla.org/node/6939> (22.10.2016.)